الاتصال والتواصل التعليمي

الأستاذ الدكتور
سعد علي زاير

الدكتورة
عهود سامي هاشم

الدكتور
علاء عبدالخالف المندلاوي



الاتصال والتواصل التعليمي

الاستاذ الدكتور

سعد علي زاير

الدكتورة

عهود سامي هاشم

الدكتور

علاء عبد الخالف المندلاوي

الطبعة الأولى

2020م - 1441هـ



ر والتوزيع - عمان





للنشر والتوزيع

رقم التصنيف: 371.1022

الاتصال والتواصل التعليمي

سعد علي زاير . عهود سامي هاشم . علاء عبد الخالق المندلاوي

الواصفات: مهارات الاتصال/ التعليم

رقم الإيداع لدى دائرة المكتبة الوطنية (2019/5/2578)

ردمك ISBN 978-9957-76-754-9

المملكة الأردنية الهاشمية

عمان – الأردن – العبدلي – شارع الملك حسين

قرب وزارة المالية – مجمع الرضوان التجاري – رقم 118

هاتف 4611169 6 962+ هاتف 4616436 6 962+ فاكس 4616435 6 962+

ص ب 926141 عمان 11190 الأردن

E-mail: info@daralredwan.com

www.redwanpublisher.com

المحتويات

الفصل الثاني

تدريبات في الاتصال والتواصل التعليمي

الفصل الثالث

نصائح وتمرينات في الاتصال والتواصل

الإهداء ......

إلى كل من أضاء بعلمه عقل غيره

أو هدى بالجواب الصحيح حيرة سائليه

فاظهر بسماحته تواضع العلماء وبرحابته سماحة العارفين.

اساتذة وعلماء العراق

وطالبي العلم في كل مكان

المقدمة

الحمد لله، والصلاة والسلام على رسول الله وعلى آله الأطهار البر الميامين وأصحابه المنتجبين.

فإن التطوير المهني يعد اليوم من المفاهيم المهمة الرامية إلى تحسين وتطوير العملية التعليمية خاصة مع التغير الكبير في الحياة المجتمعية والمفاهيم التربوية والتعليمية.

ويعد تطوير المعلم/ة وتحسين أداته من الأهداف التي يجب تسعى المؤسسات التربية والتعليم إلى تحقيقها والعمل بالاستمرار على إنجازها وفق استراتيجيات مدروسة وخطط عمل تدريبية تقوم على دفع المعلمين إلى المشاركة الفردية والجماعية في المهمات التعليمية المدرسية، والملاحظة والتقويم، والتجربة، وتطوير طرائق التدريس، ليمكنهم من تكوين فهم أفضل لعمليات التعلّم والتطوير مع الأخذ في الاعتبار بيئاتهم التعليمية وطلابهم.

ومما ينبغي الإشارة إليه في هذا المقام أن عملية فن الاتصال التعليمي للعاملين في الميدان التربوي يجب أن يسبقها رغبة في التطوير الذاتي وهذه الرغبة تتحقق برفع درجة الوعي لدى المعلمين والمعلمات بالحراك التعليمي وهذا الحراك يفرض علينا التطوير والتحسين المستمرين في كامل عناصر العملية التعليمية .

ومما لا شك فيه أن فن الاتصال التعليمي هو الميدان الخصب الذي به يمكن الحصول على نتائج تعليمية عالية بما تبثه في الطلاب والطالبات من معارف علمية ومهارات سلوكية ونواحٍ وجدانية مهمة في إدارة الحياة.

ولذلك تأتي هذا الكتاب من أجل أن يسهم في تطوير مهارات التعامل بما يتوافق مع التغيرات المتجددة وما تتمتع به هذه التربية من الثراء المعرفي والسلوكي والوجداني.

ويهدف هذه الكتاب إلى إحداث التطوير المهني للمعلمين والمعلمات في فنون الاتصال ، وهدف كذلك إلى إكساب العاملين في الميدان التربوي بعض المهارات في أساليب التعامل مقارنة بين الأساليب القديمة والحديثة.

✍

المؤلفون

الفصل الأول

الاتصال والتواصل

مفهوم الاتصال

العالم الذي نعيشه اليوم يقوم على الاتصال، نعمل يمكن أن نتخيل أمرءوا يعيش بدون اتصال سواء كان في المنزل والعمل – الجامعة – الملعب، فإن معظم نشاطات البشر هي اتصالية.

تعريف الاتصال: "الشامل"

ألاتصال علمية يقوم بها الشخص في ظرف ما بنقل رسالة ما تحمل المعلومات أو الآراء أو الاتجاهات، أو المشاعر إلى الآخرين لهدف ما عن طريق الرموز بغض النظر عما قد يتعرضها من تشويش.

من هذا التعريف يمكن استخلاص العناصر الآتية:

1. إن الاتصال عملية، وهذا يعني بأن سلسلة من العمليات أو الأحداث المستمرة المتحركة دائماً تجاه موقف أو هدف ذلك أن الاتصال ليس كياناً جامداً وثانياً، في دنيا الزمان والمكان، ولكنه عليمة فيما مكسبة يتم استخدامها لنقل المعاني والقيم الاجتماعية والخبرات المشتركة.
2. القائم بالاتصال (المتصل) يعني وجود من يقوم بالاتصال، وقد يكون شخصاً عادياً أو معنوياً (مؤسسة- شركة) وهو الطرف الذي يبادر بالاتصال ويوجه رسالته إلى شخص أو أكثر.
3. الرسالة: ونعنى بها المعلومات والآراء والمشاعر أو الاتجاهات التي يرغب المتصل (القائم بالاتصال) بنقلها إلى الآخرين عبر الرموز، التي قد تكون صوتية مثل الكلام، أو صورية مثل الكتابة، أو حركية مثل الإشارات أو تكون خليطاً من أشكال الرموز هذه.
4. المتلقي: ونعنى به الآخرين الذين يتلقون الرسالة سواء كان المتلقي فرداً أم جماعة أم مؤسسة- أم جمهور أم جماهير.
5. الهدف: عملية الاتصال يجريها القائم بالاتصال لهدف ما قد يكون للتأثير أفكار ومشاعر أو اتجاهات أو أراء المتلقين للرسالة.

6. نقل الرسالة (الوسيلة) الرسالة يتم نقلها عن طريق وسيلة ما، وفي حالة الاتصال الشخص يتم نقلها عن الطريق الشفهي، وفي حالة الاتصال الجماهيري قد يتم نقلها عبر وسائل الاتصال الجماهيرية.
7. التشويش: مهما كان نوع العملية الاتصالية ومشواها، أما نوع الوسيلة المستخدمة، فإن هناك بعض عناصر التشويش التي يحتمل أن تتداخل في العملية الاتصالية مما يتمكن أن تؤثر نجاح العملية الاتصالية.

أهم تعريفات الاتصال:

كارل هوفالاند:

الاتصال هو العملية التي يقوم بها القائم بالاتصال فبهات (عادة رموز لغوية) لكي يعدل سلوك الأفراد الآخرين (مستقيلي الرسالة)

تشارلس موريس:

هو استخدام الرموز لكي تحقق شيوعاً ومشاركة لها مغزى وكذلك فهو أي ظرف يتوافر فيه مشاركة عدد من الأفراد في أمر معين.

جورج لند برج:

كلمة اتصال تستخدم لتشير إلى التفاعل بواسطة العلامات والرموز، وتكون الرموز عبارة عن حركات أو صور أو لغة أو شيء أخر يعمل كسنة للسلوك.

جيهان رمشي:

الاتصال هو العملية الاتصالية التي يتفاعل بمقتضاها متلقي ومرسل الرسالة، كائنات حية أو بشر أو آلات في مضايجين اجتماعية معينة وفيها يتم نقل أفكار ومعلومات ومنبهات بين الأفراد عن حقيقة أو معنى أو واقع معين.

سمير حسين:

الاتصال هو النشاط الذي يستهدف حقيقة العمومية والذيوع أو الانتشار أو الشيوع لفكرة أو موضوع أو منشأة أو قضية، وذلك عن طريق انتقال باستخدام رموز ذات معنى واحد، ومفهوم بنفسي الدرجة لدى الطرفين.

محمد عودة:

مفهوم الاتصال يشير إلى العلمية أو الطريقة التي تنتقل بها الأفكار والمعلومات بين الناس داخل نسق أجتماعي معين يختلف من حيث الحجم ومن حيث العلاقات المتضمنة فيه.

محمد عبد الحميد:

الاتصال هو العملية الاجتماعية التي يتم بمقتضاها يتناول المعلومات و الآراء والأفكار في رموز دالة، بين الأفراد أو الجماعات داخل المجتمع، وبين الثقافات المختلفة لتحقيق أهداف معينة.

أنواع الاتصال

ينقسم الاتصال إلى قسمين الاتصال اللفظي والاتصال الغير لفظي والذي يقوم على أساس اللغة المستخدم وهو النوع الأول والثاني يعتمد على مستوى الاتصال من حيث أنه ذاتي وشخصي وجمعي وعام ووسطي وجماهيري.

أولاً: الاتصال من حيث اللغة المستخدمة:

كلمة "لغة" لا ينبغي أن تقتصر على اللغة اللفظية، فالتعبير بالصور والموسيقي والحركة واللون بصيح لغة توافر خاصتين أساسيتين في اللغة هما:

1. اللغة تتكون من مجموعة من المفردات تحكم تركيبها قواعد خاصة تمنحها معاني خاصة.
2. أن تكون المفردات له نفس المعنى بطرائق مختلفة لذا جاءت فكرة أنشاء القواميس والمعاجم لهذه الخاصة، وفي ضوء ذلك يمكن تقسيم الاتصال الانساني في حسب اللغة المستخدمة إلى قسمين:

أولاً: الاتصال اللفظي:

وهو الاتصال الذي يكون منطوقاً يتدركه المستقبل بحاسة السمع، وقد بدأ هذا النوع من الاتصال، عندما تطورت المجتمعات وأصبحت قادرة على صياغة كلمات ترميز إلى معاني محددة. والاتصال اللفظي يجمع بين الألفاظ المنطوقة والمرموز الصوتية.

ثانياً: الاتصال غير اللفظي:

وهو يحتوي على كل أنواع الاتصال التي تعتمد على اللغة لفظية، ويسمى أحياناً اللغة الصامتة ويقسمه العلماء إلى ثلاث:

- لغة الأشارة وهي لغة تتكون من الاشارات البسطية أو المعقدة تستخدم في الاتصال.
- لغة الحركة أو الافعال: وهي التي تحتوي جميع الحركات التي يأتيها الانسان لينقل إلى الغير ما يريد من معاني أو مشاعر.
- لغة الأشياء وهي التي يقصد بها كمصدر للاتصال غير كل ماسبق فعل الملابس والأشياء التاريخية الت يتنقلنا من زمن إلى أخر أو اللألون المعبرة عن أشياء أحياء اللون الأسود، اللون الأبيض وغير هامة.

يذهب راندال هاريسون إلى أن الاتصال غير اللفظي يشمل تعبيرات الوجه والإيماءات والأزياء والرموز والبروتوكولات الدبلوماسية.

ثانياً: الاتصال من حيث حجم المشاركين في العلمية الاتصالية

يقسم هذا النوع على أساس حجم المشاركة إلى أنواع ست، وهي كالآتي:

1. **الاتصال الذاتي:**

هو يحدث داخل الفرد حيث يتحدث الفرد مع نفسه ويكون داخل عقل الانسان وتضمن تجارية مدركاته مشاعرة أحاسية وفي هذا النوع يقوم الانسان بأعطاء معاني للأشياء ويقسم أفكار وأحداث وتجارب محيطة به.

يفيد هذا النوع من الاتصال في تشكيل الاتجاهات والأدراك لذي يطلق عليها على أنها عمليات معرفية نفسية.

2. **الاتصال الشخصي:**

وهو الاتصال المباشر أو المواجهي اذ يتم فيه استخدام الحواس لدى الانسان ويحدث فيه التفاعل ومنه تتكون الصداقة والعلاقات الحميمة بين الأفراد ويتيح سهولة التعرف

الفوري والمباشر على تأثير الرسالة، ويكن كذلك تعديل الرسالة وزيادة فعاليتها ومن أهم مميزات انخفاض تكلفته واستخدام مستويات من اللغة وسهولة تقديم حجم الرسالة وتلقائية الرسالة.

3. **الاتصال الجمعي** croupcommunic.

وهو الذي يحدث بين مجموعة من الأفراد مثل الأسرة زملاء المدرسة الجامعة العمل جماعات الأصدقاء و المصلين في الصلوات وبه يتم التحادث والحوار والنقاش واتخاذ قرارات لحل النازعات والمشاكل حيث تتاح مراحل المشاكلة للجميع.

4. **الاتصال العام** public communic:

وهي العمليات التي تتم بين الفرد ومجموعة كبيرة كما هو الحال في المحاضرات والندوات والعروض المسرحية والأهيمات الثقافية، وتتمياز هذا النوع بالتفاعل بين الأعضاء.

5. **الاتصال الوسطي** madoi communic:

سمي وسطي لأنه يحتل مكاناً وسطاً بين الاتصال المواجهي والجماهيري، ويشتمل على الاتصال بالهاتف- التلكس الراديو الفيديو كنفرنس الرسالة ذات طابع شخص والمتلقي شخص واحد في الغالب، وهو خليط من أنواع مختلفة من الاتصال وخاصة الجماهيري.

6. **الاتصال الجماهيري** muss communic:

هو عملية تتم باستخدام وسائل الاعلام الجماهيري، وتتميز برسائله العريضة والمتباينية، ومن أهم شروط الاتصال الجماهيري وجود قاعدة قوية لتمويل عملية الاتصال وجود قاعدة عملية ثقافية في المجتمع، وجود قدر معقول من الكثافة السكانية، وجود مناخ حرية رأي وتعبير، ووجود أمكانيات تكنولوجية متاحة.

خصائص الاتصال الجماهيري:

يتخلف الاتصال الجماهيري عن أنواع الاتصال الأخرى من عدة نواحي:

7. يعتمد الاتصال الجماهيري على التكنولوجيا أو وسائط النقل كانت مكانيكية أو إلكترونية.
8. يعمل الاتصال الجماهيري على تقديم معاني مشتركة لملايين الناس الذين لا يعرفون بعضهم البعض.
9. مصادر الاتصال الجماهيري مصادر رسمية تحمل، حيث أنها عبارة من أنتاج جماعي.
10. تتسم رسائل الاتصال الجماهيري بالعمومية والتنوع، حتى تكون مفهومه ومليئة لجمميع الرغبات.
11. يتم التحكم في الاتصال الجماهيري من العديد من حراس البوابات الاعلامية.
12. يحدث رجع الصدى متأخراً في الاتصال الجماهيري أذا ما تورد بالأنواع الأخرى في الاتصال.

نماذج الاتصال:

أي علم يهدف إلى زيادة نفهمنا للظواهر التي تحيط بنا من مجاله، وهذا يتطلب معرفة الظروف المحيطة وكذلك يتطلب أدلة عملية وموضوعية لتفسير بعض الظواهر المرتبطة بهذا العلم.

وفي العادة تتم عملية الفهم بواسطة نماذج رمزية ونستخدمها جميعاً في تفكيرنا لكي تسهل علينا استيعاب وفهم الظواهر ومكونات الاساسية.

وتعرف النماذج: "هو عبارة عن محاولة لتقديم العلاقات الكامنة التي يفترض وجودها بين المتغيرات التي تضع حدثاً أو نظاماً معيناً في شكل رمزي.

تعريف أخر " هو أدوات رمزية تساعدنا على فهم الظاهرة أو النظام وأدراك العلاقات بين العناصر الأساسية في تلك الظاهرة. الانموذج يتح أبسط وأفضل الطرائق لتفسير التفاعل البشري الذي يتسم بالتعقيد الشديد.

أنواع النماذج:

تنقسم النماذج إلى قسمين رئيسين:

- **النماذج النبا تية**: وهي التي تبرز الخصائص الرئيسة للحدث أو الظاهرة أي المكونات وعدد وترتيب الأجزاء المنفصلة للظاهرة التي نصفها.
- **النماذج الوظيفية**: هي التي تسعى إلى تقديم صورة مطابقة للأسلوب الذي يعمل بمقتضاه النظام، وفي نماذج تشرح طبيعة القوى المتغيرات التي تؤثر على النظام أو الظاهرة.

أهداف نماذج الاتصال:

1. تنظيم المعلومات الانموذج يحاول إعادة بناء العلاقات التي يفترض وجود ما بين الأشياء والظواهر التي ندرسها، وذلك في شكل رمزي أو مادي.
2. تطوير الأبحاث العلمية النماذج تصور أفكار الأشخاص الذين درسوا الظواهر بشكل يتيح للمتلقي تحليل الأسلوب التي تعمل بمقتضاه تلك المتغيرات؟
3. التنبؤ من الفهم لمكونات النماذج فأننا نستفيد من النتائج التي توصلنا إليها وتقدم بناء مواقف أخرى مشابه في عمليات أخرى لان هنالك علاقة قوية بين الفهم والتنبؤ.
4. التحكم: وهو محاولة السيطرة على الظواهر واستخدامها لصالح الانسان لأن التحكم يأتي بعد الفهم والتنبؤ فيحدث التحكم.

أهم الصعوبات التي تواجهها عند وضع النماذج:

1. إعتقال بعض العناصر، أو الفصل بين عناصر لا يمكن الفصل بينها.

استخدام اللعة في الوصف واللغة نفسها عملية متغيرة من وقت لآخر.

النماذج الخطية التاريخية (أحادية الاتجاه)

نماذج أرسطوا: "هذه النماذج ترى الاتصال عملية مادية الاتجاه وليس تفاعلية"

يرى أرسطوا في كتابة (فن البلاغة) ويعني بها (الاتصال) هي البحث عن جميع وسائل الاقناع المتاحة، وقد نظم أرسطو دراسته تحت العناوين الرئيسية الآتية:

الخطيب "المرسل" ← الخطبة "الرسالة" ← المستمع "المتلقي"

وهذا الانموذج يسمى نوذج خطي لأن الخطابة كانت الوسيلة الاساسية للاتصال الذي تعرفه الأن، فقد كانت الخطابة وسيلة اتصالية في المدن اليونانية والرومانية سابقاً، وكان الاقناع النفي هو أقرب الشبه بالاتصال الذي نعرفه في هذه الايام مع أختلاف الظروف والوسائل.

انموذج هادول لا زويل lesswell.

يقترح لازويل مجموعة من الاسئلة ويرى أن الأجابة عليها تكون بمثابة عملية الاتصال، يقول ماذا says. What، بأية وسلية in which channet، لمن to whom، وبأي تاثير whith what effect.

عند الاجابة عن الأسئلة الخمس تكون قد كونت عملية اتصالية واضحة المعالم.

نماذج (جورج جربنر)

هذا الانموذج يتخصر العلمية الاتصالية في عشرة عناصر وهي على النحو التالي:

1. شخص
2. يدرك حدثاً
3. ويستجيب
4. في موقف
5. عبر وسائل
6. ليضع مواد مناسبة
7. بشكل ما

8.وسياق

9.ينقل محتوى

10. له نتائج.

مكونات علمية اتصالية تكاملية كما يراها 'جربنر':

انموذج (رديفيد برلو) daid berlor:

يقترح برلو أربع عناصر يعدها مكونات عملية اتصالية:

1. المصدر source
2. الرسالة message
3. الوسيلة channel
4. المتلقي receiver

هذا النوذج يعد من النماذج الأولى التي أعطت معنى للعملية الاتصالية بهذه الطريقة.

انموذج (شانون، و، ويفر) **Shannon and weaver**:

هذا الانموذج تم اعتمادة على نظرية المعلومات التي قدمت من قبل الباحث 'كلود شانون'.اذ أن هذا الانموذج يقوم على مفاهيم رياضية تجعل الاتصال شبيهاً بعمل الآلات التي تنقل المعلومات.

مكونات هذا الانموذج هي:

1. مصدر معلومات source
2. ينقل رسالة massage
3. عبر جهاز ارسال Transmitter
4. يحمل الاشارة encoding signal
5. يحدث تشويش noise
6. جهاز استقبال يتلقى اشارةdecoding
7. الهدف Destination

ملخص هذا الانموذج:

مصدر ارسال رسالة ثم يضعها في كود بواسطة جهاز أرسال، يحول الرسالة إلى اشارات ثم يقوم جاز الاتصال بفك كود الاشارات ويحولها إلى رسالة تستطيع الهدف (المتلقي أن يتلقيها، وقد يحدث تويش ويعود ذلك اختلاف بين العلاقات أو الاشارات التي تدخل الجهاز أو تخرج منه.

ثانياً: النماذج التفاعلية (ثنائية الاتجاه)

الاتصال البشري ليس علمية واحدة بل هومركب أو تجميع للعديد من العمليات أو القوى المعقدة والمستمرة التي تتفاعل في ظرف ديناميكي ليس له بداية أو نهاية حين نصف شيء أنه عملية process فنحن نعني بذلك أنه ليس له بداية أو نهاية فالعملية ظاهرة تتغير بشكل متمر بمرور الوقت. النظر إلى الاتصال كعملية يتطلب مراعاة العديد من الامور مثل

الجماعات – الاتجاهات عند الافراد – الظروف الاجتماعية، وليس مثل النماذج الطية التي تصف الرسالة غيرها.

انموذج روسي:

وهو الانموذج يعتمد على التفاعل بين ستة عناصر أساسية هي:

المرسل sender – الرسالة message – الوسيلة channl – المستقبل receiver – رجع الصدر feedback – السياق context

جوهر الانموذج

مرسل يضع أفكارة في كود ويحتوي على منبهات تتفق مع وجهات نظر وقناعاته.

- الظرف الذي يحدث في الاتصال يعمل كمؤثر يحدد المعنى العقلي للفكرة. يتم نقل فكرة الرسالة من القنوات والوسائل التي تحمل الرسالة إلى المتلقي.
- يقوم المتلقي بفك الكود ويختار المنبهات التي تتفق مع ثقافته وجراي ومن تجاربة الماضية حيال تلك المعلومات ومن مشاعر وأحاسيسة وعواطفه وقت التلقي.

- بعد أن يفسر المتقي الرسالة يمكنة أن يستجيب لها، وهذه الاستجابة هي رجع الصدى أي رد الفعل الذي يتح للمرسل معرفة مدى تحقيق الرسالة لهدفها.
- يؤكد روسي على أهمية الظرف أو المناخ العام للحالة التي يحدث فيها الاتصال.
- السياق العام يتضمن مشاعر أو اتجاهات وعواطف كلا الطرفين (المرسل والمتلقي)

مكونات عملية الاتصال:

في ضوء النماذج السابقة كانت خطية أم تفاعلية، يمكن عرض المكونات الأساسية لعملية الاتصال.

عملية الاتصال تعتمد على مجموعة من العناصر المتصلة والمتداخلة والمتشابكة مع ظروف نفسية واجتماعية تؤثر في النهاية على انتقال الأفكار والمعلومات بين الأفراد والجماعات وهي على النحو الأتي:

1. **المرسل** sender:

هو الشخص يصيغ أفكار في رموز تعبر عن معنى وتحول إلى رسالة توجه إلى جمهور معين. يؤثر على المرسل أمور كثيرة وفي ضوء ذلك يحدد ديفيد بدلو أربعة شروط أساسية يجب أن تتواز منه:

أ. مهارات الاتصال:

توجد خمس مهارات أساسية يجب توافرها وهي خمس (الكتابة- التحدث – القراءة- الاستماع- القدرة على التفكير ووزن الأمور) لأن القدرة على التفكير تساعد في تحديد الأهداف:

ب.اتجاهات المصدر:

اتجاهات المصدر تكون نحو نفسه ونحو الموضوع ونحو المتلقي اهتزاز الثقة في النفس يؤثر على عملية الاتصال وقوة الثقة في النفس تساعد في قرة عرض الرسالة (مثل المذيع أمام الجمهور – الخطيب)

ج. مستوى المعرفة:

مستوى المعرفة تؤثر في طبيعة وتكوين عملية الاتصال لدى المرسل لاننا لا تستطيع أن تنقل رسالة لا نعرف مضمونها ولا نستطيع أن نقول شيء لا نعرفه فكلما كانت المعرفة ومستوياته متساوية أو متشابه لدى الطرفين كانت العملية أكثر وضوح.

د. النظام الاجتماعي والثقافي:

يتأثر المرسل بمركزة في النظام الاجتماعي والثقافي لكي نحدد فاعلية الاتصال علينا أن نعرف أنواع النظم الاجتماعية التي تعيش فيها من الاطار الثقافي والاجتماعي الذي يعيشه (معتقدات- عادات وقيم- أواع السلوك المقبولة والمعتير مقبولة التطلعات- التوقعات الخاصة وغيره لان مركز المصدر في النظام الاجتماعي والثقافي سيؤثر عليه وعلى سلوك الشخص بشكل عام.

2. **المتلقي** receiver :

المتلقي هو أهم حلقة في عملية الاتصال، فالقارئ هو الشخص المهم عندما نكتب و المستمع المهم عندما نتحدث، ويجب أن يضع المصدر في اعتبار طبيعة المتلقي حتى يضمن تحقيق الهدف من الرسالة، والمتلقي لا يستقبل الرسالة ويتأثر بها مباشرة، وانما يقوم بعملية ينطيح وينقية حسب سماته النفسية والاجتماعية ومستوى تعليمه واتجاهاته.

الخبرة المشتركة Field of Experience:

كل فرد منا يحم نطاق من الخبرات والعادات والتقاليد والمعارف والاتجاهات والسلوكيات التي تصاحبه أينما ذهب، وحيث يكون الأشخاص الذين نتصل بهم لديهم خبرة حياتيه مشابه لنا، فإن فرص التفاهم وتحقيق النجاح في الاتصال يكون متاحاً بطريقة فعالة.

الرسالة message:

الرسالة هي مضمون السلوك الاتصالي، فالانسان يرسل ويستقبل كميات ضخمة ومتنوعة من السائل، بعض الرسائل يتسم بالخصوصية (مثل الحركات والايماءة والإشارة

والابتسامة والنظر، وبعض الرسائل يتسم بالعمومية مثل (الندوات- المحاضرات المؤتمرات الصحف- المجلات الراديو التلفزيون السينما).

- يوجد ثلاث أمور يجب أن نأخذها بالحسبان بالنسبة للرسالة
  - **كود الرسالة.**
  - **مضمون الرسالة.**
  - **معالجة الرسالة.**

5. الوسائل (القنوات) channels:

الرسائل تصل المتلقين عبر قنوات متعددة، فالرسائل الشخصية تستقبلها عن طريق الحواس (السمع- النظر- الشم- اللمس- التذوق) والرسائل العامة تتلقاها عن طريق وسائل الاتصال الجماهيرية، تتسم بعض الوسائل بكونها أكثر فاعلية من وسائل أخرى وتشير التجارب إلى أن كا فرد لديه قنوات مفضلة في استقبال الرسائل عن القنوات الآخرى ويتحكم في استخدام وسيلة الاتصال العوامل التالية:

- طبيعة الفكرة المطروحة أو الهدف التي تسعى إليه
- خصائص الجمهور المستهدف من حيث عاداته الاتصالية وقابيلة للتاثير من اسلوب معين.
- تكاليف استخدام الوسلية بالنسبة لأهمية الهدف الطلوب تحقيقه.
- أهمية عامل الوقت بالنسبة لموضوع الاتصال.
- مزايا كل وسيلة وما تحففه من تأثير على الجمهور المستهدف.

التشويش noise:

التشويش هو أي عائق يحول دون القدرة على الارسال أو الاستقبال وينقسم التشويش إلى نوعين:

1. تشويش ميكانيكي: وهو تشويش يحدث من عيوب صوت المرسل أو تروات غير مناسبة أو ضعف حاسة السمع أو البصر، أو الضوضاء.

2. تشويش دلالي: وهو يحدث حين حركة الناس فهو بعضهم البعض مثل استخدام معاني مختلفة وعبارات غير مفهومة من المعنى أو النطق، والتشويش يكون عائق في عملية الاتصال.

1. **رجع الصدى** Feedback:

يقصد يرجع الصدى إعادة المعلومات للمرسال حتى يستطيع أن يقرر ما إذا كانت الرسالة حققت أهدافها من عدمه. وهناك أربعة طرف للنظر إلى رجع الصدى هي:

- قد يكون رجع الصدى إيجابي فتواصل العملية، أما اذا كان سلبي تتغير أو تتوقف العملية.
- رجع الصدى قد يكون ينبع من احساس المرسل بفاعلية الرسالة وتأثيرها وقد يكون خارجاً.
- قد يكون رجع الصدى فورياً كما هو الحال في الاتصال الوجاحي أو توجلا كما في الاتصال الجماهيري.
- رجع الصدى يمكن أن يكون حراً يصل من المتلقي إلى المرسل بدون عوائق، أو مفيد يصل إلى المرسل بعد المرور على حراس البوابات الإعلامية ويسفرف وقتاً طويل حتى تحقيق أهدافه لا رجع الصدى يتح وظائف مفيدة للعملية الاتصالية مثل قياس مدى المفهم إلا ستيعاب ويتح التاثير في عملية الاتصال.

2. **الأثر** Effect:

الأن هو نتيجة الاتصال، وهو يقع على المرسل والمتلقي على السوال وقد يكون الأثر نفس أو اجتماعي، ويتحقق أثر وسائل الاعلام من تقديم الأخبار والمعلومات والاقناع وتحسين الورة الذهنية.

3. **السياق (بيئة الاتصال)** context:

كل اتصال يحدث في مكان ما، لا بد أن يعبر عن سياق ما، و أحياناً يكون السياق طبيعي لا نلاحظه، وفي أحيان أخرى، فالسياق في المكان والزمان والأشخاص، ولا يمكن فصل السياق الاجتماعي عن السياق الثقافي أو السياسي أو الاقتصادي، فكلما كان

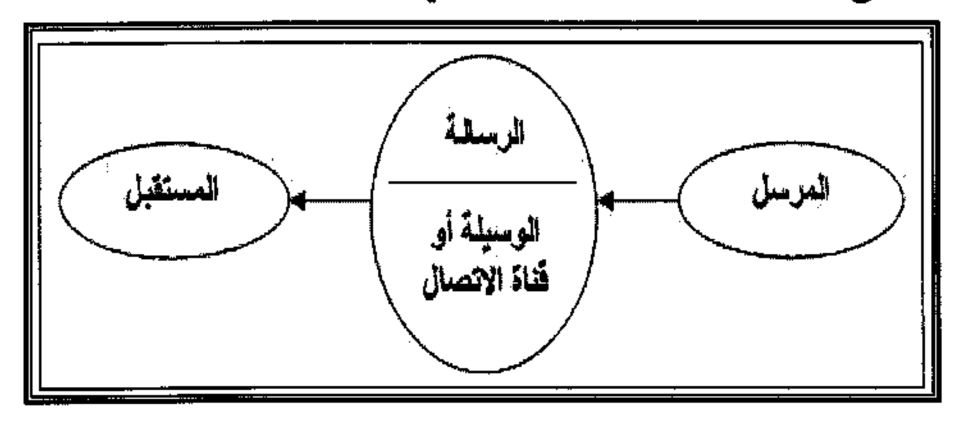
السياق التي تتم فيه العملية الاتصالية وجوانب مشتركة بين المرسل والمستقبل كلما كانت فرصة النجاح للعملية الاتصالية أفضل.

عناصر عملية الاتصال التعليمي

تعددت النماذج أو المخططات التي وضعها علماء الاتصال والتي توضح عناصر عملية الاتصال. وبتحليل بعض هذه النماذج وجدنا أن معظم عناصرها مشتركة في الموقف الاتصالي، ويمكن تلخيص عناصر عملية الاتصال وفقاً للمواقف التعليمية في الانموذجين التاليين:

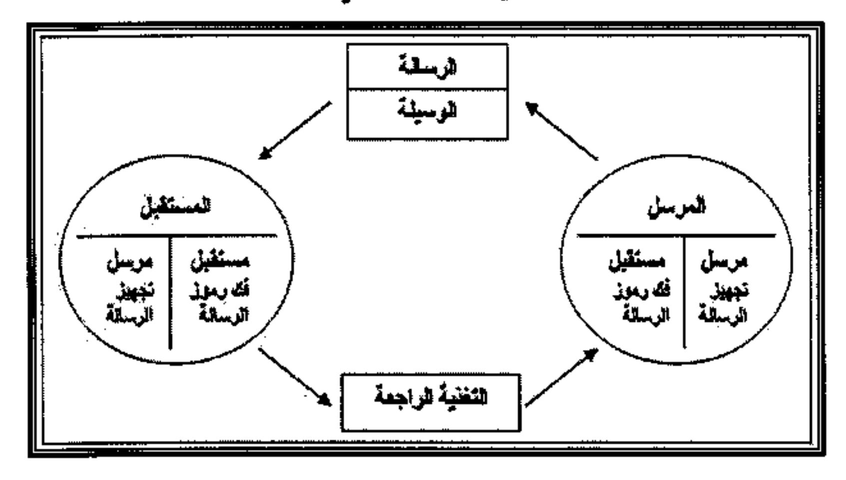
1/ انموذج الاتصال التعليمي التقليدي

وتتضح مكوناته أو عناصره من الشكل الاتي:



2/ انموذج الاتصال التعليمي الحديث:

ويتكون من العناصر الموضحة في الشكل التالي:



ووفقاً للانموذجين السابقين التقليدي والحديث، تتكون عملية الاتصال التعليمي من عناصر أساسية مشتركة (المرسل والمستقبل والرسالة وقناة الاتصال)، ولكن يمتاز انموذج الاتصال الحديث بوجود عنصر خامس هو التغذية الراجعة، وفيما يلي تفصيل للعناصر الأساسية لعملية الاتصال كما يلي:

المرسل * الرسالة * الوسيلة * المستقبل * التغذية الراجعة

1- **المرسل** (Sender/ Encoder/ Source):

هو العنصر الأول من عناصر عملية الاتصال وهو مصدر الرسالة التي يترتب عليها التفاعل في موقف الاتصال. والمعلم في الموقف التعليمي هو الذي يقوم بصياغة الرسالة أي وضعها في صورة ألفاظ أو رسوم أو رموز بغرض الوصول إلى هدف محدد. وقد يكون المرسل شخصاً واحداً أو مجموعة من الأشخاص وقد يكون آلة تعليمية. ويجب أن تتوفر في المرسل (المعلم) مجموعة من الصفات والخصائص أو الشروط: أن يكون المرسل :

- متمكناً من تخصصه العلمي.
- قادراً على التعبير الجيد عن رسالته أمام تلاميذه مع وضوح صوته.
- ملماً بأنواع قنوات الاتصال.
- ملماً بخصائص من يتعامل معهم من حيث العمر الزمني والمستوى الاجتماعي والثقافي والاقتصادي.
- قادراً على تحديد الهدف أو الأهداف من رسالته.
- قادراً على تصميم وبناء مواقف تعليمية اتصالية جديدة.
- قادراً على الاستجابة والرد على أسئلة التلاميذ.
- مرناً في التعامل مع تلاميذه.
- قادراً على التعامل بود ولطف مع تلاميذه.
- قادراً على الاستخدام الجيد للغة اللفظية واللغة غير اللفظية.

- قادراً على إيصال رسالته بطرائق وأساليب متنوعة ومناسبة.
- ملماً بمهارات الاتصال المختلفة.
- قادراً على إثارة دافعية التلاميذ للتعلم.
- قادراً على إدارة الموقف التعليمي الاتصالي إدارة فاعلة
- قادراً على التعديل في رسالته أو في عملية الاتصال بناءً على التغذية الراجعة.

2- **الرسالة** (Message)

هي المحتوى أي المعلومات والمفاهيم والمهارات والقيم التي يُريد المرسل إرسالها إلى المستقبلين لتعديل سلوكهم، ويقوم المرسل بصياغتها باللغة اللفظية أو غير اللفظية أو بمزيج من اللغتين وفقاً لطبيعة محتوى الرسالة وطبيعة المستقبلين، وهي الهدف من عملية الاتصال.

وتمر الرسالة بمرحلتين:

- **المرحلة الأولى: وهي مرحلة تصميم الرسالة.**
- **المرحلة الثانية**: هي مرحلة إرسال الرسالة أي تنفيذها وقد يتم التعديل في الرسالة المصممة وفقا للموقف الاتصالي.

وتوجد مجموعة من النقاط أو الشروط التي يجب أن يراعيها المرسل أو المعلم أثناء إعداده وإرساله للرسالة:

- أن يكون محتوى الرسالة مناسباً لميول وحاجات وقدرات التلاميذ ومستواهم المعرفي والثقافي.
- أن يكون محتوى الرسالة صحيحاً علمياً وخالياً من التكرار والتعقيد.
- أن تكون لغة الرسالة واضحة وبسيطة.
- أن تكون الرسالة جذابة ومثيرة لانتباه وتفكير التلاميذ.
- أن يعرضها المعلم بطريقة شائقة وغير تقليدية.

- أن يلجأ المعلم إلى الإطناب أثناء تنفيذ الرسالة وهو إعادة جزء أو بعض أجزاء الرسالة بطريقة مختلفة وجديدة.
- أن يختار المعلم الوقت والمكان المناسبين للتلاميذ لاستقبال الرسالة.
- ن تسمح للتلاميذ بالمشاركة الفعالة.

3- **قناة الاتصال أو الوسيلة** (Communication Channel / Media)

وهي الأداة التي تحمل الرسالة من المرسل إلى المستقبل، ومن أمثلة قنوات الاتصال التي تستخدم في مواقف الاتصال التعليمي: الكتب، المجلات، الصحف، التلفزيون، الراديو، الحديث الشفهي، الحاسوب، الإنترنت.

وتتكون قناة الاتصال من أكثر من أداة اتصال: فمثلاً في الموقف الاتصالي التعليمي عندما يشرح المعلم الدرس، يعد الجهاز الصوتي للمعلم هو الأداة الأولى، ثم الهواء الذي يحمل الرسالة الأداة الثانية ثم الجهاز السمعي للمستقبل هو الأداة الثالثة. وتعد الحواس الخمس هي القنوات الناقلة للرسالة في عملية الاتصال.

وتلعب الأجهزة دوراً في عملية الاتصال حيث تزيد من سعة الحواس، فعن طريقها يستطيع الإنسان الاتصال من بعد كالرؤية من بعد والسماع من بعد، مثل التليفون والتلفاز. ومن العسير فصل قناة الاتصال عن لغة الاتصال، فلا توجد لغة بدون أداة، فبدون الجهاز الصوتي لا يمكن للإنسان أن يخرج لغة لفظية تفهم، بل إن أي عطب في جزء من هذا الجهاز يشكل صعوبة في إلقاء الرسالة كسقوط سنة من الأسنان فالعلاقة تكاملية بين اللغة والأداة وغير قابلة للفصل. واللغات هي مزيج من تفاعل بين الأفكار وأدوات نقلها.

ومن العوامل التي قد تؤثر سلباً في الأدوات التي تنقل الرسالة، عملية التشويش (Noise) فلا تصل الرسالة واضحة، فمرور القطار بجوار المدرسة قد يؤثر على الاستماع الجيد للتلاميذ، كما أن بعض المعلومات التي تحمل تفاصيل غير ضرورية يمكن أن تحدث تشويشاً للرسالة.

ويجب أن تتوفر في الوسيلة بعض الصفات أو الخصائص التي تحكم جودتها ومناسبتها للموقف التعليمي ومنها:

- أن تكون الوسيلة التعليمية نابعة من المنهج الدراسي وتؤدي إلى تحقيق الهدف منها كتقديم المعلومات أو بعض المهارات.
- أن تشوق المعلم وترغبه في الإطلاع والبحث والاستقصاء وتساعده على استنباط خبرات جديدة.
- أن تربط الخبرات السابقة بالخبرات الجديدة.
- أن تجمع بين الدقة العلمية والجمال الفني مع المحافظة على وظيفة الوسيلة.
- أن تكون رخيصة التكاليف متينة الصنع.
- أن تكون الوسيلة مناسبة ليستفاد منها في أكثر من مستوى.
- أن يتناسب حجمها أو مساحتها أو صوتها وعدد الدارسين.
- أن تتناسب الوسيلة والتطوير التكنولوجي والعلمي للمجتمع.
- أن تكون الوسيلة واقعية أو قريبة من الواقع.

المستقبل (Receiver/ Decoder/ Destination)

وهو العنصر الرابع من عناصر الاتصال، وهو الشخص أو مجموعة الأشخاص التي تتلقى الرسالة، ودور المستقبل هو فك رموز الرسالة ومحاولة فهم محتواها والتأثر بها، فهو أساس تصميم الرسالة فكل عناصر عملية الاتصال تعمل من أجل المستقبل (التلميذ). ويجب أن تتوفر لدى المستقبل بعض النقاط أو الشروط الهامة:

- تأهب المستقبل واستعداده لاستقبال الرسالة.
- امتلاكه الخبرة اللازمة للاستقبال الجيد للرسالة.
- القدرة على الإنصات الجيد للآخرين.
- القدرة على تبادل الأدوار مع مرسل الرسالة.

- القدرة على التفكير الناقد والابتكار.
- شعوره بأهمية الرسالة.
- تمكنه من اللغة اللفظية (شفهية وتحريرية) وغير اللفظية (إشارات وحركات ...) بالقدر الذي يمكنه من استقبال الرسالة.

هذه هي الأربعة عناصر الرئيسية في عملية الاتصال في كلا الانموذجين التقليدي والحديث (مع ملاحظة اختلاف طبيعة الأدوار في كلا الانموذجين أي أن دور المرسل مثلاً في الانموذج التقليدي يختلف عن دور نظيره في الانموذج الحديث) ، فإذا توقفت عملية الاتصال عند هذا الحد – أي اقتصر استقبال المستقبل للرسالة دون رد فعل منه فإنها تمثل الانموذج التقليدي للاتصال والذي يقتصر على قيام المعلم بالشرح والإلقاء والتلقين والتكرار وقيام التلميذ بالاستماع والإنصات والخضوع والحفظ والاستظهار بدون أي مناقشات أو حوارات بينه وبين المعلم فبذلك تسير عملية الاتصال في اتجاه خطي وتنتهي عند استقبال التلميذ للرسالة ولا يهتم المعلم بحدوث أثر أو تعديل في سلوك التلميذ من تلك العملية.

التغذية الراجعة (Feedback)

وهي رد فعل المستقبل على الرسالة وفي هذه الحالة يصبح مرسلاً وتكتمل دائرة الاتصال الأولى، وتفتح دائرة الاتصال الثانية وهكذا، والتغذية الراجعة قد تكون إيجابية (الموافقة والقبول مثل إجابتك صحيحة، برافو، تحريك الرأس من اليمين إلى اليسار ...) وبالتالي تمثل التغذية الراجعة التفاعل والاستمرارية بين عناصر الاتصال، وتجعل عملية الاتصال دائرية حيوية ومستمرة مما يؤكد على أهمية تطبيق الانموذج الحديث للاتصال التعليمي في فصولنا وقاعاتنا الدراسية بمراحلها المختلفة.

وللتغذية الراجعة فائدة كبيرة في الموقف التواصلي:

- تمكن المعلم من معرفة تأثير رسالته على تلاميذه من استجاباتهم المختلفة.
- تؤكد على أن عملية الاتصال هي عملية تبادل للأدوار فمن كان مرسلاً يصبح بعد ذلك مستقبلاً ومن هو مستقبلاً يصبح بعد قليل مرسلاً وبالتالي تتحقق عملية التفاعل الإيجابي بين المعلم والتلميذ.

مهارات الاتصال اللفظي وغير اللفظي:

تعرف المهارات بأنها مجموعة السلوكيات التدريسية التي يظهرها المعلم في نشاطه التعليمي بهدف تحقيق أهداف معينة. وتظهر هذه السلوكيات من الممارسات التدريبية للمعلم في صورة استجابات انفعالية أو حركية أو لفظية تتميز بعناصر الدقة والسرعة في الأداء والتكيف مع ظروف الموقف التدريسي

والاتصال :هو العملية التي تنتقل بمقتضاها فكرة أو معلومة من فرد إلى آخر ؛ مما يؤدي إلى **التفاهم والإنسجام** بين هذين الفردين ، وكلمة **إتصال** Communication مأخوذة أصلاً من **اللفظ اللاتيني** Communis التي تعني الألفة أو المحبة أو التقرب .

ويعرف **الحريري** الاتصال بأنه "عملية نقل وتبادل للأفكار والمعلومات للآخرين وإشراكهم بها بقصد تحقيق أهداف معينة"

وقد عرف **كارول هوفند** الاتصال بأنه " العملية التي ينقل الفرد بمقتضاها منبهات في صورة لفظية لغوية لكي يعدل سلوك الأفراد الآخرين " .

أما **جورج لندبرج** فيرى إن استخدام كلمة إتصال إنما تدل على التفاعل بالعلامات والرموز ، وقد تأخذ هذه الرموز شكل صورة أولغة.

ويقصد بالاتصال : نقل المعلومات ونقل الفهم ؛ وإذا اقتصر على نقل المعلومات لم يحدث الاتصال ويكون الشخص (المرسل) مجرد تحدث أو كتب، حيث أن الفهم ضرورة اساسية لقبول الآخرين والإستجابة لهم ، ونقص الفهم والقبول وما يستتبع ذلك من خلاف وصراع هو دليل ملموس على أن الإشارات التي ترسل لم تستقبل بالشكل الذي أراده المرسل.

ويرى بعض المهتمين بعلم وسائل التعليم والإعلام أن الوسائل الخاصة بالتعليم والإعلام يمكن تقسيمها إلى **مجموعتين رئيسيتين هما** :

1. **اللغة اللفظية :** Verbal Language

وهي ما تعرف بلغة الكلام لأي أمة أو شعب أو قبيلة ، وهي لغة الحديث والخطابة سواء كانت مباشرة من فم الخطيب أو عن طريق الإذاعة أو شريط تسجيل أو أسطوانة

وينبغي أن تحرص المعلمة على أن يكون لألفاظها نفس الدلالة لدى طالباتها مع توضيح الألفاظ المجردة بوسائل محسوسة تساعد على صورة حسية واضحة لدى الطالبة.

2. **اللغة غير اللفظية** : "Non verbal Language"

مثل الصور بأنواعها ؛ فوتوغرافية ، وخطية ، وكاريكاتيرية سواء لإنسان أو حيوان أو جماد أو رموز . ومجال اللغة غير اللفظية مجال واسع متشعب وقد تكون صورة أبلغ من قصة أو كتاب. وتشمل الحركات والإشارات والتعبيرات ذات المعنى السلبي والإيجابي .

وفي مجال التدريس تحتاج المعلمة للإتصال اللفظي وغير اللفظي لنجاح عملية التعلم على ان تحسن استخدامهما.

إن العامل الحاسم في عملية التعلم هو نوع العلاقة التي بين المعلمة والطالبة فالعلاقة الإيجابية تحفز على التعلم ، أما العلاقة السلبية فتحول دونه ،وليس في مقدورنا أن نركز على تقنيات التعلم لدرجة ننسي معها العلاقة بين المعلمة وطالباتها ،ومع هذا فغالباً ما تجهد المعلمة نفسها في إعطاء المعلومات والحث على الجد والإجتهاد بشكل يحول دونها ودون أن تولي العلاقة بينها وبين طالباتها الأهمية اللازمة مما يعرض هذه العلاقة للإنهيار وبالتالي يقلل التفاعل الصفي فيما بينهن.

إن الطالبات يتعلمون بشكل أفضل حين يشعرن بالأمن والطمأنينة ويفدن من التعلم أفضل ما يمكن، إذا تعلمن من شخص يحببنه ويحترمنه وله في نفوسهن قدره وأهميته وفي عقولهن صوره حسنه عنها، تعلمهن موضوعا يجدن فيه اهتماماتهن وما يلبي رغبتهن وميولهن ويمنحهن الوقت الكافي للتعلم والرعاية اللازمة.

وعندما تفقد المعلمة صبرها واحتمالها يتنابها القلق والضيق وتفقد روحها المرحة وفكاهتها وهي مصدر هام للتدريس وعنصر فاعل في تفعيله، أما الطمأنينة والسكينة والعمل برؤية ثاقبة وبعد نظر فأنه يتم في خمس دقائق ما قد يستغرق عند غيره عدة ساعات طويلة .

أمثلة لنماذج ونظريات الاتصال :

ابسط انموذج للإتصال هو مرسل ومستقبل لأن بقية العناصر تأتي ضمناً ويمكن التمثيل لهذا لهذا الانموذج بالتالي :

مرسل ←———— مستقبل

متكلم ←———— مستمع

شكل (1)

ولكن هل تتم عملية الاتصال أذا بقي كل من الطرفين صامتاً ؟ أو أذا تكلم أحد الطرفين بلغة لا يفهمها الآخر؟ أو إذا تكلم الآخر دون أن يستمع الآخر ؟ بالطبع لا. وهذا يقودنا إلى أن عملية الاتصال لا تقتصر على مرسل ومستقبل بل هناك عناصر أخرى تمثل في عناصر الاتصال وهي :

1. **مرسل** Sender :

ولديه مجموعة من الأفكار والمعلومات التي يود أن ينقلها إلى الطرف الأخر ويتأثر ذلك بفهمه للأمور .

2. **مستقبل** Receiver :

يستقبل الطرف الآخر من حواسه المختلفة ،ويختار وينظم المعلومات ويحاول أن يفسرها ويعطي لها المعاني والدلالات . إن هذه العمليات الإدراكية وما يؤثر فيها من عناصر الشخصية والدافعية والتعلم تحدد ما يفهمه وما يقبله الشخص المستقبل للأفكار والمعلومات المرسلة إليه.

3. **وسيلة (قناة)** Medium (Channel) :

هناك العديد من الوسائل الخاصة بالاتصال ، فمنها المنطوق أو الشفهي كالحديث المباشر (شرح الدرس)، الحوار، العمل الثنائي والجماعي، المقابلات الشخصية والإجتماعات والندوات ، وهناك الاتصالات المكتوبة كالواجبات الفصلية والمنزلية

والملخصات والتقارير والمجلات. وجميع نماذج الاتصال ونظرياته مهما اختلفت مسمياتها لا تخرج في مكوناتها عن هذه العناصر وفيما يلي امثلة لتلك النماذج :

- انموذج لازول ويركز على الهدف من الاتصال :

1.	من	← Who
2.	قال ماذا	← Say What
3.	لمن	← To whom
4.	باي وسيلة	← In which channel
5.	وباي تاثير	← What effect

شكل (2)

- انموذج كنت برك : Burk : وهو يرى أن الاتصال يتحدد بالدوافع وفق ما يلي :

1.	الفعل	← The act
2.	مكان وقوعه	← The Scene
3.	القائم بالفعل(الاتصال)	← The Agent
4.	الهدف أو الغرض	← The Purpose

شكل (3)

انموذج روس : ويتكون من خمسة عناصر :

1.	المرسل	← Sender
2.	المستقبل	← Receiver
3.	رسالة	← Massage
4.	وسيلة	← Medium
5.	التغذية الراجعة	← Feedback

شكل (4)

هذا ويصعب فصل اي عنصر عن بقية العناصر الأخرى ، وفي اللحظة التي تبدأ فيها عملية الاتصال تتداخل فيه المكونات والعناصر مع بعضها البعض ويفترض أن تؤثر في عملية الاتصال إيجابياً لصالح عملية الاتصال ، ولكن لا يحدث ذلك دائماً فقد تؤثر بعض المكونات (عوائق الاتصال) سلباً على عملية الاتصال .

أهمية الاتصال:

إن العامل الحاسم في عملية التعلم هو نوع العلاقة التي بين المعلمة والطالبة فالعلاقة الإيجابية تحفز على التعلم ، أما العلاقة السلبية فتحول دونه ،وليس في مقدورنا أن نركز على تقنيات التعلم لدرجة أن ننسي معها العلاقة بين المعلمة وطالباتها ، ومع هذا فغالباً ما تجهد المعلمة نفسها في إعطاء المعلومات والحث على الجد والإجتهاد بشكل يحول دونها ودون أن تولي العلاقة بينها وبين طالباتها الأهمية اللازمة مما يعرض هذه العلاقة إلى الإنهيار وبالتالي يقلل التفاعل الصفي فيما بينهن.

إن وجود نظام سليم وفعال بين المعلمة والطالبة ضرورة ملحة لإدارة الصف لأن المعلمة تستطيع القيام بتحليل الموقف أو المشكلة بشكل سليم ، كما تستطيع القيام بوضع حل ملائم ومناسب لذلك الموقف من كل جوانبه مع حساب كل التوقعات والنتائج المترتبة على ذلك الحل ، لكن ذلك يفشل إذا كان هناك خطأ في عملية الاتصال وقد يكون ذلك الخطأ مكلفاً جداً ويترتب عليه نتائج سيئة .

قد لا يكون لديك متسع من الوقت سوى (45) دقيقة ، فهناك أمامك وسائل عديدة للإتصال بالطالبات كالإبتسام واللطف وبث الثقة وحركة العين والرأس وستشعرين حينها كأن الوقت إمتد و اتسع ،واستخدمي مع ذلك عبارات التشجيع التي تنم عن الود والحنان .

إن الاتصالات وسيلة للمعلمة في إدارة الصف وتحقيق أهداف العمل وذلك لأن الاتصال يساعد في القيام بالاتي :

1. تحديد الأهداف الواجب تنفيذها.
2. تعريف المشاكل وسبل علاجها.

3. تقييم الأداء وإنتاجية العمل.
4. التنسيق بين المهام والوحدات المختلفة.
5. تحديد معايير ومؤشرات الأداء.
6. إصدار الأوامر والتعليمات.
7. توجيه الأفراد ونصحهم وإرشادهم.
8. التأثير في الآخرين وقيادتهم (تنمية العلاقات الإنسانية).
9. حفز وتحميس الأفراد.

فعالية الاتصال :

وتتمثل شروط الاتصال الفعال في : الإعداد الجيد للرسالة ، المعلومات الصحيحة (التخطيط الجيد للدرس) ، وضع الوقت بعين الإعتبار (إدارة الوقت الصفي)، مهارة التحدث والإستماع والتفكير (إستثارة الدافعية، استخدام اساليب التعزيز ،وضبط القوانين والإجراءات الصفية)، فهل يمكن التدريب على تلك المهارات لكي تكون المعلمة على اتصال فعال مع طالباتها ؟.

كفاءة الاتصال:-

تتميز الاتصالات ذات الكفاءة العالية بالخصائص التالية بصفة عامة :

السرعة وتقديمها لمعلومات مرتدة وتسجيلها وتخصيصها على شخص معين وملائمة شكلها لموضوعها، بقائها في الذهن، تأثيرها على السلوك، وتكلفتها المنخفضة فتصل الرسالة من أول مرة ، و مدى السرعة أو البطء في نقل المعلومات قد يعود إلى الوسيلة المستخدمة. والوسائل الشفهية في الاتصال توفر حصول أطراف الاتصال على معلومات مرتدة تساعد على رد الفعل السليم وإتمام عمليات الاتصال بنجاح.

معوقات الاتصال :

وتفيد معرفتها في أن يحدد الفرد نقطة الضعف لديه في عملية الاتصال (في أي عنصر من عناصرها) ويبدأ في تعديل وضبط عملية الاتصال مع الآخرين.

أولاً : معوقات في المرسل :

وتنحصر في عدم التبصير بالعوامل الفردية أو النفسية التي تعتمل بداخله والتي تؤثر في شكل وحجم الأفكار والمعلومات التي يود أن ينقلها إلى المرسل إليه ومن هذه العوامل: الخبرة ، التعلم ، الفهم ، الإدراك ، الشخصية ، العمليات الوجدانية والعقلية ..

وأهم الأخطاء التي يقع فيها المرسل هي:

1. أن دوافع المرسل تؤثر في طبيعة وحجم المعلومات التي يقوم بإرسالها إلى المستقبل وعدم الرغبة في الاتصال يعيق الاتصال.
2. إعتقاد المرسل أن سلوكه في كامل التعقل والموضوعية .
3. تصرفات المرسل تكون لمصلحته الشخصية غالباًولا تكون لمصلحة العمل.
4. سوء إدراك المرسل وفهمه للمعلومات التي يرسلها ، واختلاف إدراك وفهم الآخرين لها.
5. الحالة الإنفعالية للمرسل تؤثر في شكل المعلومات التي يقوم بإرسالها .
6. قيم ومعتقدات المرسل وميوله وإتجاهاته النفسية ، تؤثر في شكل المعلومات لديه .
7. عمليات الحكم الشخصي والتقدير، الإضافة، الحذف، والتغيير الذي يقوم به المرسل للمعلومات التي لديه.
8. الإعتقاد بأن المرسل إليه ينظر إلى المعلومات بنفس الشكل الذي ينظر هو إليها.
9. التحيز لطبيعة الأمور والأحداث.

ثانياً :معوقات في الرسالة :

تتعرض المعلومات أثناء وضعها في رسالة لبعض المؤثرات التي تغير من أو تسيء إلى طبيعة وشكل وحجم ومعنى المعلومات والأفكار ، ويحدث الخطأ في الرسالة أثناء صياغة المعلومات أو ترميزها أو تحويلها إلى كلمات وأرقام واشكال وحركات وجمل وغيرها.

ومن أهم المؤثرات التي تتعرض لها الرسالة أثناء صياغتها:

1. سوء الإدراك أو الفهم للمعلومات التي تتضمنها الرسالة .

2. عدم القدرة على انتقاء كلمات سهلة ومعبرة .

3. عدم تعزيز معنى الرسالة ببعض تعبيرات الوجه أو حركات الجسد .

ثالثاً : معوقات في وسيلة الاتصال:

تتسبب عدم مناسبة وسيلة الاتصال لمحتوى الرسالة ولطبيعة الشخص المرسل إليه في فشل الاتصال في كثير من الأحيان ، وعليه يجب أن يقوم المرسل بانتقاء وسيلة الاتصال الشفوية أو المكتوبة المناسبة حتى يزيد من فاعلية الاتصال .

ومن أهم المعوقات التي يمكن أن توجد في وسيلة الاتصال :

1. إختيار وسيلة الاتصال التي لا تتناسب مع الموضوع محل الاتصال.
2. عدم ملاءمة وسيلة الاتصال للوقت المتاح للإتصال .
3. إختيار وسيلة الاتصال لا تتناسب مع الأفراد القائمين بالاتصال.
4. عدم إتباع الراسل للإجراءات الرسمية في إستخدام وسيلة الاتصال.

رابعاً : معوقات في المستقبل:-

يقع المرسل إليه في الخطأ عند إستقباله للمعلومات التي يرسلها الراسل. وتتشابه الأخطاء التي يقع فيها المستقبل مع تلك الأخطاء التي يقع فيها المرسل.

خامساً: معوقات في بيئة الاتصال:-

يقع أطراف الاتصال في أخطاء عديدة عندما يتغافلون بتأثير البيئة المحيطة بهم، والمحيطة بعملية الاتصال. وعدم الأخذ بعناصر البيئة وتأثيرها على الاتصال يجعل هذا الاتصال إما غير كامل أو مشوش. وسنعرض فيما يلي عناصر بيئة الاتصال والأخطاء الخاصة بها.

1. أحد أطراف الاتصال أو كلاهما على غير علم أو لا يفهم الأهداف المشتركة بينهما.
2. أحد أطراف الاتصال تتعارض أهدافه مع أهداف الطرف الآخر في الاتصال.

3. أحد أطراف الاتصال أو كلاهما لا يفهم وظيفة الطرف الآخر على خير وجه، فيكون الاتصال معيباً.
4. أحد الأطراف أو كلاهما لا يفهم الفوائد التي ستعود عليه من جراء الاتصال.
5. أحد الأطراف أو كلاهما لا يفهم العواقب السيئة التي ستصيبه أو تصيب الآخرين من جراء سوء الاتصال.
6. عدم إتسام البيئة بالإبتكار والتعزيز (من قبل المعلمة) يحبط عمليات الاتصال.
7. عدم إتسام البيئة بالعدالة والثقة (من قبل المعلمة) يحبط عمليات الاتصال.
8. عدم توفير معلومات مرتدة (التغذية الراجعة) عن مدى التقدم في الاتصال يحبطها.

للإتصال الفعال:

تفادى أن تشيحي وجهك عن الطالبة، فإن ذلك يوحي بقلة اهتمامك بما تقوله وقلة اعتبارك لشخصها.. كما ان استخدام طريقة المناقشة والحوار على ان تبدي تفهمك لما تقوله من حركة الرأس أو الوشوشة الميمية بنعم أو ما شاء الله.. مما يوحي لطالبتك أنك تتابعيها باهتمام فتزيد طمأنينتها.. إن الإنصات الفعال غير الاستماع، وهو يعني الاستماع باهتمام وبكل الجوارح ومن ملامح الوجه ولغة الجسم والرسائل ا لإيجابية **التي يبعثها المنصت الإيجابي للمتكلم :**

وهو يعني الإهتمام بما تريد الطالبة التعبير عنه. و يكمن في الرسائل غير اللفظية وفي الاتصال غير الشفوي الذي ترسله المعلمة لطالباتها . من الابتسامة ولغة الجسم وملامح الوجه ونبرات الصوت المعبرة عن الجد تارة والحنان والمحبة والود التي تنبعث بين الفينة والأخرى معبرة عن موافقتك وتفهمك لما تقوله الطالبة لتعيدي لها توازنها النفسي وتمهدي قلبها وبصيرتها للإنصات الفعال.. وبمعنى أوضح أنك تقوي الذكاء الوجداني لديها المعروف لدينا بالبصيرة.. .. ويقضي بالتالي على مقاومة الطالبة للرسائل التربوية الصادرة عن المعلمة وينبغي التعامل مع كل طالبة على حدة ومع الطالبات كمجموعة.

الاتصال والتواصل التربوي

التواصل التربوي علاقة إنسانية وجدانية وعاطفية يتم بها تبادل الإحساسات والاتجاهات والعواطف والقيم المتعددة، حيث يلعب الاتصال والتواصل دوراً أساسياً في نجاح العلاقات الإنسانية في مختلف مجالات الحياة. ولذلك فهما مهارتان يتعين على العاملين في المجال التربوي اكتسابها وتطبيقها، ليتمكنوا من تحقيق مهامهم.

ويتميز الاتصال الفعال بالإدراك والوعي، وبالقدرة على توصيل الفكرة إلى الطرف المقابل، وبتحقيق الأهداف التي تم صياغتها.

وبتطبيق مفهوم "الاتصال" في ميدان التربية ظهر مفهوم "الاتصال التعليمي" (Instructional Communication) والذي يمكننا تعريفه بأنه: "عملية تفاعل مشتركة بالرموز اللفظية وغير اللفظية بين المعلم والمتعلم حيث يقدم الأول خبرات تعليمية (معرفية ومهارية ووجدانية) من القنوات المناسبة بغرض تحقيق نتاجات تعليمية مرضية.

مفهوم الاتصال

الاتصال هو عملية هادفة لنقل المعلومات، والأفكار والمهارات والاتجاهات من شخص إلى آخر، وتؤدي إلى إحداث أثر معين على متلقي الرسالة.

والاتصال الفعال يتم بين شخصين أو أكثر ويتم فيه تفسير المستقبل للرسالة بالطريقة التي أرادها المرسل.

مفهوم التواصل

يمثل التواصل الغرض والوظيفة الأساسية للغة ومنه يتبادل الناس المعلومات ويوجهون أو يؤثرون على بعضهم البعض وكذلك يعبرون عن مواقفهم ومشاعرهم .

عناصر عملية الاتصال :

1. المرسل: يعد المرسل العنصر الأول والأساسي في عملية الاتصال، ويأخذ المرسل أشكالا أو أدواراً كثيرة منها:

- المعلم أو المدرس أو المحاضر وهو مرسل لرسالة مضمونها المادة التعليمية أو الثقافية، وبحوٍ عام فإن العملية التعليمية أو التدريبية في حد ذاتها هي عملية اتصال.
- المؤلف أو الكاتب، سواء أكان للكتاب أو المقالة أو أية مادة علمية أو ثقافية أو إعلامية.
- المتحدث عبر الإذاعة أو التلفزيون، سواء أكان مدرساً او باحثاً أم شخصية اجتماعية أو علمية.

ولكي ينجح المرسل في عملية الاتصال، فلابد من توافر عدد من الصفات التي تساعده في نجاح مهمته كمرسل، وتتلخص فيما يلي:

- القدرة اللغوية والبلاغة.
- المنطق المؤثر والقدرة على الإقناع والتأثير.
- فن الإلقاء.
- القدرة على التعبير بوضوح عن وجهة النظر والأفكار والمعلومات المراد إرسالها.
- المعلومات الكافية عن موضوع الرسالة.
- المكانة الاجتماعية والشخصية المتميزة للمرسل.

2. الرسالة : وتعد الرسالة الركن الثاني في العملية الاتصالية وتتمثل بالمعاني والكلمات التي يرسلها المصدر إلى المستقبل فحينما نتحدث يكون الحديث هو الرسالة، وحينما نكتب فالكتابة هي الرسالة، وحينما نرسم فالرسم أو الصورة هي الرسالة، وحينما نلوح "بأيدينا" فإن حركات ذراعنا هي الرسالة. وللرسالة تعريفات عدة تدور في نفس الإطار ومنها أنها:

- المحتوى المعرفي الذي يريد المرسل نقله إلى المستقبل.
- الهدف الذي تسعى عملية الاتصال إلى تحقيقه.

- محتوى فكري معرفي يشمل عناصر المعلومات باختلاف أشكالها سواء أكانت مطبوعة أو مسموعة أو مرئية.

ويتأثر مضمون الرسالة بعوامل عدة يمكن إيجازها بالآتي:

- خلو الرسالة من الأخطاء المطبعية في حالة الاتصال المكتوب أو المطبوع، أو النحوية التعبيرية في الاتصال الشفوي والمسموع.
- الابتعاد عن التكرار غير المبرر في المعلومات.
- يجب أن لا تكون الرسالة طويلة ومملة.
- توفير الوسيلة المناسبة لنقل الرسالة.
- اختيار الوقت المناسب لتقديم الرسالة.
- اختيار الجمهور المناسب لاستقبال الرسالة.

3. **قناة الاتصال:** وهي الوسيلة التي يتم منها توصيل أو نقل الرسالة من المرسل إلى المستقبل.

ومن أهم وسائل الاتصال المستخدمة:

- الوسائل المكتوبة: كالكتب بأنواعها وتخصصاتها المختلفة والمجلات العلمية... الخ.
- الوسائل الشفوية المباشرة: أي الكلام والحديث المباشر بين المرسل والمستقبل، كالمحاضرة التي يلقيها المدرس ويضمنها رسالته التدريسية، أو الحديث المباشر بين شخص وآخر بخصوص فكرة أو وجهة نظر يريد المرسل إيصالها إلى المستقبل.
- الوسائل المسموعة والمرئية: وتتمثل هذه بصورة رئيسية بالمذياع والمذياع المرئي (التلفزيون).
- الوسائل الإلكترونية الحديثة: تشتمل هذه الوسائل على المحطات الطرفية للحواسيب والبريد الإلكتروني أو ما شابه ذلك من الوسائل والقنوات الإلكترونية الحديثة كالإنترنت.

4.المستقبل: هو الشخص أو الجهة التي توجه إليها الرسالة، ويجب على المستقبل أن يقوم بحل أو فك رموز الرسالة بغية التوصل إلى تفسير لمحتوياتها وفهم معناها، وينعكس ذلك عادة في أنماط السلوك المختلفة التي يقوم بها المستقبل.

ولذلك يجب أن لا يقاس نجاح عملية الاتصال بما يقدمه المرسل، ولكن بما يقوم به المستقبل من سلوكيات تدل على نجاح الاتصال وتحقيق الهدف.

ويمكن للمستقبل أن يأخذ صوراً وأشكالاً مختلفة منها:

- القــارئ.
- المستمع أو المستمعين إلى الرسالة المذاعة أو عبر التسجيلات الصوتية.
- المشاهد سواء للتلفزيون أو للسينما أو لأية مادة تعبيرية.
- أية صورة أخرى يشكلها المستقبل سواء كان طالباً أو موظفاً أو قارئاً في المكتبة.. الخ.

والمستقبل إنسان له سماته وكيانه ومشكلاته ولهذا قد:

- يفهم الرسالة بسهولة ويسر.
- يفهم الرسالة بعد أن يبذل جهداً معيناً.
- لا يفهم الرسالة على الإطلاق.

وهناك عدد من العوامل التي تؤثر في فهم الرسالة أو عدم فهمها، ومن بين هذه العوامل:

- اللغة المشتركة والمفهومة بين كل من المرسل والمستقبل.
- درجة الانسجام والتجانس بين المرسل والمستقبل.
- ثقافة المستقبل وخبرته ومعرفته بالموضوع الذي يقوم باستقبال معلوماته.

وتجدر الإشارة إلى أن الاتصال عملية مشتركة بين المرسل والمستقبل ويتم التفاعل بينهم من تبادل الرسائل في نفس الموقف الاتصالي، بمعنى أن المرسل يصبح مستقبلاً

والمستقبل يصبح مرسلاً وهكذا يتم تبادل الأدوار بشكل متتابع، وبخاصة عندما يتم الحوار بينهما، وبالتالي فإن عملية الاتصال لا تسير باتجاه واحد بل باتجاهين.

5- التغذية الراجعة :

وهي عملية تعبير متعددة الأشكال، تبين مدى تأثر المستقبل بالرسائل التي نقلها المرسل إليه بالطرائق أو الوسائل المختلفة، وهي عنصر مهم في الاتصال لأنها عملية قياس وتقويم مستمرة لفاعلية العناصر الأخرى كما أن لها دوراً كبيراً في إنجاح عملية الاتصال وأنها الوسيلة التي يتعرف منها المرسل على مدى التأثير الذي أحدثته رسالته في المستقبل.

اذ أن من المفروض أن يتخذ المستقبل موقفاً معيناً من الأفكار والخبرات والمعلومات التي يستلمها أما الأشكال التي تتخذها التغذية الراجعة فيمكن تحديدها بصورة أو أكثر من الصور الآتية:

- فهم الرسالة ومضامينها والاكتفاء بذلك (عدم وجود تغذية راجعة).
- فهم الرسالة والتأثر بها والعمل بمضمونها (تشجيع المرسل بإعادة إرسال الرسالة إلى مستقبلين آخرين وكسب تأييدهم أو إغنائهم بالأفكار والخبرات والمعلومات التي تحتوي عليها (الرسالة).
- عدم فهم الرسالة (إعادة صياغة أفكارها ومعلوماتها بشكل أكثر فهماً).
- فهم الرسالة والعمل ضدها، أي عدم الاقتناع بها (وقف إرسال الرسالة أو إعادة إرسالها إلى مستقبلين آخرين أكثر استعداداً لتقبل الرسالة).

5. التشويش والمؤثرات الأخرى :

التشويش أو الإزعاج، مفهوم شامل يشمل كل ما يؤثر في كفاءة وفاعلية وصول الرسالة بشكل جيد إلى المستقبل وإدراكها، وهذه المؤثرات أو العوامل منفردة أو مجتمعة، تلعب دوراً حاسماً ومهماً في التأثير سلباً على عملية الاتصال، ولذلك فإنه من الضروري استيعاب وإدراك أسبابها وآثارها، ومحاولة التغلب عليها.

وهناك نوعان رئيسان من التشويش هما:

- التشويش الميكانيكي أو الآلي: ويشمل أي تداخل فني يطرأ على إرسال الرسالة من المرسل إلى المستقبل كان تمر سيارة أو طائرة بصورتها المرتفع أو يحدث خلل كهربائي في محطة الإذاعة أو التلفزيون.
- التشويش الدلالي واللفظي : ويحدث داخل الفرد حينما لا يفهم المرسل والمستقبل بعضهما البعض لأي سبب من الأسباب.

ومن الأمور التي تسهم في إحداث تشويش المعاني:

- استعمال مفردات غير مألوفة يصعب على المستقبل فهمها بسهولة.
- عدم وضوح قصد المرسل وما عناه في رسالته وضوحاً كافياً.
- الفهم الخاطئ للمعاني بسبب التفاوت الثقافي بين المرسل والمستقبل.

على أساس ما تقدم، فإن عناصر الاتصال متصلة ومتفاعلة مع بعضها بدورة منتظمة، تتوزع فيها الأدوار بين العناصر المختلفة.

مثال : عن الية الاتصال التربوي

المحاضر (معلماً كان أو مدرساً أو أستاذاً جامعياً) هو المرسل، والطالب هو المستقبل، ودرس في التاريخ أو نظرية في الفيزياء هي الرسالة، ولوحة الكتابة في الصف (السبورة) هي الواسطة أو قناة الاتصال، وعدم استيعاب بعض من الطلبة للموضوع هو التغذية الرجعة، مما يضطر المحاضر إلى شرح المادة مرة أخرى وربما باستخدام وسيلة اتصال أخرى، وهكذا ... ولكن قد يكون الطالب هو المرسل عندما يعيد شرح المادة للمحاضر، ويكون الأخير مستقبلاً ورضاه عن إجابة الطالب هي التغذية الراجعة والفوضى من بعض الطلبة هي التشويش، فعملية التعليم والتعلم تتطلب مجموعة من العناصر والمكونات التي تتطلبها عملية الاتصال وهي على النحو الاتي :

- المعلم وهو المرسل أو مصدر المعلومات.
- المتعلم وهو المستقبل.
- محتوى الدرس أو المحاضرة وهي الرسالة .

- اللوح أو الكتاب المدرسي أو الفلم التعليمي وهي قنوات الاتصال .
- مشاركة وتفاعل المتعلمين هي التغذية الراجعة.
- أما عنصر التشويش في عملية الاتصال فهو نفسه في عملية التعليم والتعلم بكل أبعاده.

ماذا تتطلب الية الاتصال التربوي من مهارات:

تتطلب عملية الاتصال بمختلف مستوياتها وظروفها أربع مهارات أساسية يجب على المرسل والمستقبل أن يتقنها لكي تتم العملية التربوية بكفاءة وفاعلية عالية. وتتلخص هذه المهارات فيما يلي:

- مهارة القراءة.
- مهارة الكتابة.
- مهارة التحدث.
- مهارة الإصغاء .

ما الية ومهارات الاتصال والتفاعل الصفي:

1. **مهارة الإصغاء للطالب .**

- الاتصال بالنظر عند مخاطبة الطالب.
- مواجهة الطالب أثناء حديثه لإظهار اهتمامك بالاستماع إليه .
- استخدام الإيماء داخل الصف كالايماء بالرأس عن الرضا والقبول لاجابة الطالب.

2. **تقبل مشاعر وأفكار التلاميذ**

وهي القدرة على الاستجابة للطالب بتعاطف، وهذه المهارة تظهر لأنك تقبل وجهة نظر الطالب، و تأخذ وجهة نظره ومشاعره بعين الاعتبار، ولديك رغبة في توضيحها وبحثها.

3. **مهارة طرح الأسئلة**

وتعني القدرة على طرح عدد كبير من الأسئلة الواضحة المحددة، في زمن مناسب وينبغي على المعلم مراعاة ما يلي:

- أن يكون السؤال واضحا لتجنب إعادة صياغته طرح السؤال على الجميع ثم اختيار الطالب المجيب .
- تجنب الأسئلة الموحية بالإجابة إلا في حدود الحاجة إليها .
- إعطاء الطالب الوقت الكافي للتفكير في السؤال المطروح قبل اختيار الطالب المجيب.
- استخدام الأسئلة السابرة والمتنوعة (تذكر ، تطبيق ، تقويم) .
- احترام أسئلة الطالب وعدم رفضها .

4. **التشجيع والتعزيز**

ويتضمن ذلك عبارات الثناء والتشجيع التي يستخدمها المعلم والتي تثير حماس الطالب وتشجعه على الاستمرار في المشاركة.

ويعد كل من أرسطو (385-322) ق.م ومعلمه "أفلاطون" (427-347) ق.م مؤسسَي الدراسات القديمة لفن الاتصال، وقد توصل كل واحدٍ منهما إلى أن الاتصال فن أو صناعة يمكن تعليمها بالتمرين، و أنه علم قائم بذاته كما ذكر ذلك "أرسطو" في افتتاحية علم البلاغة: "إن كل الناس إلى حد ما يحاولون مناقشة عبارات ويتمسكون بها بطريقة عشوائية أو من التمرين أو العادات المكتسبة و بما أن الطريقتين محتملتان، فإن الموضوع يمكن معالجته بطريقة منظمة، فمن الممكن أن نبحث عن الأسباب التي تجعل بعض الخطباء ينجحون بالتمرين بينما ينجح الآخرون تلقائياً، ولا أحد يستطيع أن ينكر أن مثل هذا البحث عمل علمي".

وقد وصف أرسطو الاتصال بأنه عملية تجري بين الخطيب أو المتحدث الذي يبتكر حجة يقدمها في شكل قول للسامعين والجمهور، و هدف المتحدث أن يعكس صورةً إيجابية عن نفسه، و أن يشجع أفراد الجمهور على استقبال الرسالة كالاتي :

الاتصال إذن بالنسبة لأرسطو هو نشاط شفهي، يحاول فيه المتحدث أن يقنع غيره وأن يحقق هدفه مع مستمع، عن طريق صياغة قوية ماهرة للحجج التي يعرفها.

و المدة نفسها جمع أفلاطون ما اعتقد أنه ضروري لدراسة البلاغة، ليساهم بشرح أوسع للسلوك البشري، ومجال هذه الدراسة شمل دراسة طبيعة الكلمات، و طبيعة الناس و طرائق مجابهتهم للحياة، و دراسة طبيعة التنظيم والطرائق التي تؤثر على الناس وهكذا، فعلى الرغم من أن الدراسات الأولى في الاتصال ركزت على الحديث السياسي، فإنها عرفت كنظام يساعد على فهم كيفية الإقناع، وكان لابد من تطوير نظرية أوسع و أكثر شمولاً.

ثم ساهمت كتابات العالمين سيشرو "106-43 ق.م" و كوينتليان "35-95م" في توسيع مفهوم والية الاتصال، و قد رأى سيشرو الاتصال كما رآه أفلاطون وأرسطو أنه موضوع أكاديمي وعلمي، و كانت وجهة نظره شاملة بحيث انتظمت كل مجالات العلوم الاجتماعية الحالية.

ويذكر كوينتليان بان عملية على الاتصال انه وسيلة لنقل المعلومات والمعرف بطريقة شفهية ولايقتصر على التعليم فقط بل على جميع مناحي الحياة الانسانية.

وأثناء القرنين الثامن عشر و التاسع عشر ركزت دراسات الاتصال على الجدل والأدب المكتوب، وكانت هناك رغبة أيضاً في الأسلوب الكلامي والتركيب والإشارة، وهذا أدى إلى تكوين رابطة وطنية للخطباء عام 1892م، و في عام 1909م تأسست رابطة الولايات الشرقية للحديث و التي تسمى الآن الرابطة الشرقية للاتصال.

ويرى العالم التربوي "بيرلو" أن الاتصال عملية متسلسلة، و أن المعاني موجودة في الناس وليس في الكلمات أي أن تفسير الرسالة بشكل رئيس يعتمد على المرسل و المستقبل وما تعنيه الكلمات لهما أكثر من اعتمادها على عناصر الرسالة نفسها.

وفي الستينات من القرن العشرين حدثت فيها تطورات أدت إلى تقدم البحث والكتابة في مجالات الاتصال الشخصي والجماعي والتنظيمي والسياسي والدولى والثقافي،

و اتسمت أواخر السبعينيات و بداية الثمانينيات من القرن نفسه بتجديد الاهتمام بتقنية الاتصال وبتطوير سياسة ملائمة لاستعمالها.

وفي هذه المدة الحديثة جداً من التاريخ، تطور عدد من نماذج عملية الاتصال التي جاءت امتداداً لأعمال العلماء السابقين، و من هذه أعمال "بيرلو Berlo" و"نيوكومب Newcomb" و "دانس Dance" و "واتزلاويك Watzlaick" و "بيفن Beavin" و "جاكسون Jackson" و "روجز Rogers" و "كنكيد Kincaid". الذين أكدوا في ابحاثهم وتجاربهم بأن عملية الاتصال والتواصل : "العملية Process أو الطريقة التي يتم عن طريقها انتقال المعرفة من شخص لآخر حتى تصبح مشاعاً بينهما وتؤدي إلى التفاهم بين هذين الشخصين أوأكثر، وبذلك يصبح لهذه العملية عناصر ومكونات ولها اتجاه تسير فيه وهدف تسعى لتحقيقه ومجال تعمل فيه ويؤثر فيها".

اما الخبير التربوي (د.فايز أبو حجر) فيرى ان مهارة الاتصال والتواصل بأنها إحدى المهارات الحياتية الأساسية التي تساعد المتعلم (الفرد)على التواصل بطرائق ايجابية وبناءة وذلك باستخدام الاتصال اللفظي وغير اللفظي ونقل المعلومات والمعاني للتأثير على السلوك بما يتكيف مع ظروفهم المحيطة.

وكذلك الخبير التربوي والنفسي كمال زيتون يرى مهارة الاتصال والتواصل بأنه: "عملية تفاعل بين طرفين حول رسالة معينة: أي مفهوم أو فكرة، أو رأي، أو مبدأ، أو مهارة، أو اتجاه إلى أن تصير الرسالة مشتركة بينهما".

وسائل الاتصال :

توجده عده وسائل أو أساليب للاتصال ، وسوف نقتصر هنا على ثلاثة وسائل مهمة بالنسبة لمدير المدرسة ذكر بعضاً منها العثيمين (1414هـ، ص ص24-29) ، وهي:

1- الوسائل الشفهية :

وهي الوسائل لتي يتم بواسطتها تبادل المعلومات بين المتصل والمتصل به شفاهه عن طريق الكلمة المنطوقة لا المكتوبة مثل (المقابلات الشخصية ، والمكالمات الهاتفية ، والندوات والاجتماعات ، المؤتمرات) ، ويعد هذا الأسلوب أقصر الطرائق لتبادل

المعلومات والأفكار وأكثرها سهوله ويسراً وصراحة ، إلا أنه يعاب أنه يعرض المعلومات للتحريف وسوء الفهم . ونظراً للمهام المباشرة لمدير المدرسة فهو يستخدم ويحتاج هذه الوسائل أكثر من غيرها .

2- الوسائل الكتابية :

وهي الوسائل لتي يتم بواسطتها تبادل المعلومات بين المتصل والمتصل به عن طريق الكلمة المكتوبة مثل (الأنظمة والمنشورات والتقارير والتعاميم والمذكرات والمقترحات والشكاوى ...ألخ) ، ويعد هذا الأسلوب هو المعمول به في أغلب المنظمات الحكومية ، اذ توجد خمسة شروط للرسالة المكتوبة تبدأ جميعاً بحرف (c) ، وهي أن تكون كاملة (COMPLETE) ، ومختصرة (COCISE) ، وواضحة (CLEAR) ، وصحيحة(CORRECT) ، ولطيفة (COURTEOUS) .

وتتميز الوسائل الكتابية بمزايا أهمها : إمكانية الاحتفاظ بها والرجوع لها عند الحاجة وحماية المعلومات من التحريف وقلة التكلفة ، أما أهم عيوبها فهي : البطء في إيصال المعلومات ، تأكد احتمال الفهم الخاطئ لها خصوصاً عندما يكون للكلمة أكثر من معنى.

4- الوسائل غير اللفظية :

وهي الوسائل التي يتم بواسطتها تبادل المعلومات بين المتصل والمتصل به عن طريق الإشارات أو الإيماءات والسلوك (تعبيرات الوجه وحركة العينين واليدين وطريقة الجلوس ...ألخ) ، ويطلق عليها أيضاً لغة الجسم body language ، وقد تكون هذه التلميحات مقصودة أو غير مقصودة من مصدر الاتصال وتصل نسبة استخدامها في الاتصال ما يقرب من 90٪ من المعاني وبصفة خاصة في الرسائل التي تتعلق بالأحاسيس والشعور ، ويختلف فهم الرسائل غير اللفظية بسبب اختلاف الثقافات داخل المنظمة (المدرسة) وداخل المجتمع أيضاً .

أنواع الاتصالات

توجد عدة أنواع وتصنيفات للاتصالات ، وسوف نقتصر هنا على ذكر نوعين رئيسين من الاتصالات مهمة بالنسبة لمدير المدرسة:

أولاً : الاتصالات الرسمية :

وهي الاتصالات التي تحصل من خطوط السلطة الرسمية والمعتمدة بموجب اللوائح والقرارات المكتوبة ، وقد تكون داخلية (داخل المدرسة) وقد تكن خارجية (مع مدارس أخرى) ، وهي بصفة عامة تقسم إلى ثلاثة أنواع على النحو التالي :

1- الاتصالات العمودية : وتنقسم إلى :

أ) اتصالات نازلة :

وهي الاتصالات التي تتدفق من أعلى التنظيم إلى أسفل (من مدير المدرسة إلى مختلف العاملين في المدرسة من معلمين وموظفين ومستخدمين...ألخ) ، وتهدف إلى نقل الأوامر والتعليمات والتوجيهات والقرارات ، وتتم عادة بالعديد من الصيغ المألوفة في الاتصال، مثل المذكرات والتعاميم والمنشورات واللقاءات الجماعية، ، وغالباً ما تكون التغذية العكسية في هذا النوع من الاتصالات منخفضة.

ب) اتصالات صاعدة :

وهي الاتصالات الصادرة من العاملين في المدرسة إلى المدير، وتضم نتائج تنفيذ الخطط وشرح المعوقات والصعوبات في التنفيذ والملاحظات والآراء، ولا تحقق هذه الاتصالات الأهداف المطلوبة إلا إذا شعر العاملون بوجود درجة معينة من الثقة بينهم وبين المدير واستعداده الدائم لاستيعاب المقترحات والآراء الهادفة إلى التطوير، وتعزز هذه الاتصالات عن طريق سياسة الباب المفتوح من قبل المدير وعن طريق صناديق المقترحات وغيرها .

2 - الاتصالات الأفقية :

وهي الاتصالات الجانبية التي تتم بين الأفراد أو الجماعات في المستويات المتقابلة (مثل اتصال مدير المدرسة بمدير آخر أو المدرسين ببعضهم البعض) ، ويعزز هذا النوع من الاتصالات العلاقات التعاونية بين المستويات الإدارية المختلفة خصوصاً ذا ما ركز على :

تنسيق العمل ، وتبادل المعلومات ، وحل المشكلات الإقلال من حدة الصرعات والاحتكاكات، ودعم صلات التعاون بين العاملين .

3- الاتصالات المتقابلة أو المحورية :

وهي الاتصالات بين المدراء وجماعة العمل في إدارات غير تابعة لهم تنظيماً (مثل اتصال مدير المدرسة بمدرسين في مدرسة أخرى أو رئيس نشاط في المدرسة بأعضاء أنشطة أخرى (ببعضهم البعض) ، ويحقق هذا النوع من الاتصالات التفاعلات الجارية بين مختلف التقسيمات في المدرسة ، وعادة لا يظهر هذا النوع من الاتصالات في الخرائط التنظيمية .

ثانياً : الاتصالات غير الرسمية :

وهي الاتصالات التي تنشأ بوسائل غير رسمية ولا تتضمنها اللوائح والإجراءات الرسمية وإنما تحددها الصلات الشخصية والعلاقات الاجتماعية (تبادل المعلومات في حفلات العشاء ، الشكاوي) ، ويمتاز هذا النوع من الاتصالات بسرعته قياساً بالاتصالات الرسمية وقد أشارت بعض البحوث إلى أنه يختصر أكثر من 75٪ من الوقت في نقل المعلومات ، ويتسم باعتماده على وسائل الاتصال الشفهية .

معوقات الاتصال :

توجد عدة معوقات للاتصال ذكرها كثير من الكتاب والباحثين ، إلا أنه يمكن تصنيف تلك العوامل كما أشار سيزلاقي وولاس إلى مجموعتين هما :

أولاً : تحريف المعلومات :

تتكون عملية الاتصال – طبقاً لما سبق أن بيناه – من ست مراحل متداخلة ومعقدة ، ونظراً للأخطاء أو الهفوات التي يحتمل أن تحدث في كل منها مما يتسبب في نشوء معنى أو معان غير مقصودة من الاتصال ، وتندرج هذه الأخطاء ضمن أربعة معوقات أساسية هي :

1- **خصائص المتلقي :**

يتباين الأشخاص في الاستجابة لنفس الرسالة لأسباب ودوافع شخصية مختلفة منها التعليم والتجارب السابقة ، وبناء على ذلك يختلف رد فعل شخصين من بيئتين مختلفتين حول موضوع واحد ، كما تؤثر الدوافع الشخصية في فك رموز الرسالة وتفسيرها فالموظف الذي يتميز بالحاجة القوية للتقدم في المنظمة، ويتصف بالتفاؤل قد يفسر ابتسامة الرئيس المباشر وتعليقه العارض كمؤشر إلى أنه شخص محبوب وعلى المكافأة التي تنظره ، أما الشخص الذي يتصف بضعف الحاجة للتقدم وينزع للتشاؤم فقد يفسر نفس التعليق من المدير على أنه شيء عارض ولا علاقة له بأي موضوع.

2- **الإدراك الانتقائي :**

اذ يتجه الناس إلى سماع جزء من الرسالة وإهمال المعلومات الأخرى لعدة أسباب منها الحاجة إلى تجنب حدة التناقض المعرفي لذلك يتجه الناس إلى غض النظر عن المعلومات التي تتعارض مع المعتقدات التي رسخت فيهم من قبل، ويحدث الإدراك الانتقائي حينما يقوم المتلقي بتقويم طريقة الاتصال بما في ذلك دور وشخصية وقيم ومزاج ودوافع المرسل.

3- **المشكلات اللغوية :**

تعد اللغة من ابرز المجموعات المستخدمة في الاتصال بيد أن المشكلة هنا تكمن في أن كثير من الكلمات الشائعة الاستخدام في الاتصال تحمل معان مختلفة للأشخاص المختلفين، فقد تكون للكلمة عبارات ومعان متعددة بحيث تحمل تفسيرات مختلفة، أو أن تكون اللغة خاصة لمجموعة فنية معينة من الصعب على منهم خارج هذه المجموعة فهمها كأن يبتسم المدرس مثلاً للطالب ويقول له مبروك إن نتيجة الاختبار سلبية في حين أن الطالب لا يدرك معنى كون الاختبار سلبي .

4- **ضغوط الوقت :**

يشكو المديرون من أن الوقت هو أندر الموارد ، ودائماً يؤدي ضيق الوقت إلى تحريف المعلومات المتبادلة، ويعزي ضيق الوقت إلى اللجوء إلى تقصير قنوات الاتصال

الرسمية كأن يصدر المدير أمراً شفوياً لأحد الموظفين لإنجاز عمل معين بحجة انتهاء مدة الدوام ومن ثم لا يسجل هذا الأمر في السجلات الرسمية لتحدد منه المسؤوليات، إضافة إلى أن الموظف بسبب ضيق الوقت قد ينفذ هذا الأمر بشكل لم يكن أصلاً في ذهن المدير.

ثانياً: حجم المعلومات:

يتمثل ثاني المعوقات الرئيسية للاتصال في الإفراط في مقدار المعلومات، ومن الشكاوى السائدة في أوساط المديرين في المنظمات (المدارس) أنهم غارقون في المعلومات. فإذا ما تم الاهتمام بكل المعلومات فإن العمل الفعلي للمنظمة (المدرسة) لن يؤدى مطلقاً.

اللغة أداة التواصل

لا شك أن التواصل communication الذي تعددت مفاهيمه وتنوعت اتجاهاته في الآونة الأخيرة، ما هو إلا عملية بشرية تدور في فلك اللغة، بدءاً بالفكرة، وانتهاءً بالإبلاغ، هذه اللغة التي تتجلى أهميتها ويتعاظم دورها في حياتنا اليومية، باعتبارها أداة نستقبل ونرسل بها، توسّع مداركنا، وتحرك شعورنا، لا تعدو إلا أن تكون إشارات أو أصوات، وربما ملامح وعلامات يفهم معناها.

والحقيقة أن تعدد الآراء حول تعريف اللغة بمفهومها التواصلي التي جاءت جميعها متفقة على مفاهيم وأهداف واحدة، هو مظهر طبيعي في ظل تعدد المدارس التي ينتمي إليها ذوو هذه الآراء. لكن واقع الحال في هذا الشأن يقول بأن المدرسة الأمريكية كانت صاحبة النصيب الأوفر في هذا المجال، حيث الأمريكي إدوارد سابير Edward Sapir (1988- 1939م) هو أول من فطن إلى أن اللغة أداة اجتماعية، غايتها التواصل بين أفراد المجتمع، حين قال: "اللغة هي أداة لتوصيل أفكار و مشاعر، وكذلك رغبات من نظام من الرموز يختاره مجتمع ما". والحال كذلك عند ناعوم تشومسكي N. Chomsky (1928م)، حين ذكر: "أن اللغة ما هي إلا فئة محدودة أو غير محدودة من الجمل، يمكن بناؤها من مجموعة محدودة من العناصر.

بهذين المفهومين يؤكد كل من سابير وتشومسكي أن اللغة في شقها التواصلي مجموعة من الأفكار والمشاعر تصدر عن متحدث أو كاتب، وأن التعبير عنها لا بد له من

سياقات، تتطلب من المرسل انتقاءً جيداً لمفردات تساق في جمل، هدفها إبلاغ رسالة ذات مفهوم لها ارتباط وثيق بهذا السياق الذي هو حجر الزاوية في عملية التواصل، شأنه في ذلك، لا يقل أهمية عن اللغة التي هي النظام المرتب لهذا السياق، حيث تجتمع هذه اللغة على توصيل الأفكار و المشاعر من نظام من الرموز يختاره المجتمع.

وظاهرة التواصل اللغوي وماهيتها، لم تكن ذا أهمية يلتفت إليها قبل عقد السبعينيات من القرن العشرين، حتى قالت ساندرا سافجينون Sandra Savignon، أستاذ علم اللغة التطبيقي بجامعة فلادلفيا الأمريكية، في أحد مؤلفاتها: إنها عملية مستمرة للتعبير والتفسير وتبادل وجهات النظر، أما فرص هذه العملية فهي غير محدودة، تحكمها نظم مختلفة من الإشارات، والعلامات والرموز التي لا يمكن تصنيفها، أو تعريفها بدقة. كذلك الأمريكي ولكنز Wilkins ، أحد رواد هذا المجال، وأستاذ علم اللغة التطبيقي الذي أكد على أن التواصل نتاج للعلاقة بين المعنى الذي ينتقل عبر الأشكال اللغوية للتعبير، وبين الملامح العملية التي يمكن قبولها من كافة المشتركين في هذه العملية.

وولكنز برأيه هذا، يخلص إلى ثلاثة أطر تجمع بين المعنى، والنظام اللغوي، والجوانب الاجتماعية، كما تشير نظريته إلى ضرورة أن يتوفر في المرسل كفاءة محددة لإيصال هذا المعنى مقبولاً ومصاغاً في مفردات منتقاة تتفق مع فكره، وفكر الطرف المستقبل بوصفه وحدة من الوحدات المكونة لبناء المجتمع. وبإمعان النظر في رأي سافجنون وولكنز يبدو لنا أنهما متفقان على أن اللغة وسيلة إبلاغ يقصدها المتحدث عندما يريد أن يوصل معنى تعبيري أو توضيحي، شريطة أن تحدده المواقف اللغوية الخاصة بكل لغة على حدة.

ولا تختلف المدرسة الإنجليزية التي تمثلها دائرة المعارف البريطانية عن نظائرها الأمريكية من حيث تناولها لمفهوم التواصل اللغوي، حيث ورد في هذه الدائرة أن اللغة التواصلية هي وسيلة أساسية من وسائل التواصل الاجتماعي، وخاصة في التعبير عن الذات وفهم الآخرين، كما أنها وسيلة فعالة و مهمة من وسائل النمو العقلي والمعرفي والانفعالي.

وأخيرًا المدرسة الروسية التي رأت أن اللغة نظام من الرموز المتفق عليها تمثل معاني مختلفة، و تسير وفق قواعد معينة. بمعنى أن اللغة عند جماعة الروس ما هي إلا أداء، يحكمه نظام محكم من الرموز، تتلاحم في سياقات ومواقف مختلفة في أغراضها، ومن ثم تقوم اللغة بدورها في سد حاجات المجتمع.

وانطلاقاً من أهمية هذه اللغة، ودورها الفعال في عملية التواصل البشري، الذي بات ضرورة ملحة لدى الباحثين، يتحتم علينا أن نلقي الضوء على ماهيتها التواصلية، والتي ترد على النحو الاتي:

أشكال اللغة

للغة نمطان رئيسان هما محور تناول الباحثين قديمهم وحديثهم، جاءا على النحو التالي:

1- **اللغة المنطوقة:** هي اللغة الأكثر دوراناً بين بني البشر قياساً بغيرها المكتوبة اذ تتكون من أصوات بسيطة أو حركات أو إيماءات، كإيماء الوجه أو تعبيراته أثناء الحديث، أو غير ذلك، كلغة الأذان، ولغة الحركة و الشم و الانفعالات.

واللغة المنطوقة التي هي عملية فسيولوجية تجري عبر موجات صوتية هوائية، قد تبوأت دون شك مكاناً غير مسبوق في حياتنا اليومية، نظراً لتعدد الابتكارات العصرية التي تقوم بدور المرسل، والمستقبل، مثل الهاتف، والمذياع، والتلفاز ومكبرات الصوت، وغيرها كثير، مما حدا بهذا النمط اللغوي أن يحل محل اللغة المكتوبة أكثر فأكثر، وفي كثير من المجالات. هذه اللغة التي تتفاعل فيها عدة عوامل نفسية واجتماعية، وتتضافر معاً في آن واحد، يمكن أن تفيد في تحديد المستوى الاجتماعي، والسيكولوجي للمتكلم، إضافة إلى ثقافته، و قدرته على الأداء، والبلد الذي ينتمي إليه. يقول عالم الاجتماع و اللغوي البريطاني بازيل بانستاين Benstein Basil (1924-2000م) في هذا الشأن: من اللغة المنطوقة تظهر خصائص المتكلم، و طريقة نطقه، كما تحدد المستويين الاجتماعي و الثقافي، والقطر الجغرافي الذي ينتمي إليه، أياً كان المجال العلمي الذي ينتمي إليه المتحدث. هكذا يؤكد بازيل صاحب نظرية رمز اللغة Theory of Language Code على أن اللغة المنطوقة التي تصدر طواعية عن المتحدث تعد ناقداً معيارياً للحكم عليه نفسياً وثقافياً.

وفن النطق الذي حدده اللغويون في كيفية الأداء Diction، أو القدرة على الأداء، تعد الأصوات اللغوية دعامته الرئيسية، بل قاعدته الأساسية التي ينبغي أن تحتل مكاناً هاماً في مجال التعليم الحديث، لاسيما فرع تعليم اللغات الأجنبية وتعلمها. كما أن الأداء المعياري الصحيح للمتحدث يعد انطلاقة لنجاحه، وسبباً مهماً من أسباب التواصل مع الآخر، لأن الشخص ذو الخصائص اللهجية الواضحة، إن أراد تعلم النطق الجيد، فإن هوة الفروق تزداد بين نطقه اللهجي والنطق المعياري المراد، لتصل الصعوبة ذروتها حال رغبته في التواصل الصوتي باللغة الأجنبية التي يدرسها.

ولكي تتم العملية النطقية في صورتها اللغوية الصحيحة، فإنها تقتضي جوانب نفسية و اجتماعية. هذه الجوانب على النحو التالي:

- وجود شخص آخر، حيث الإشارات الحركية، وإيماءات الوجه قابلة للاستخدام بين طرفي الحديث.
- إرسال متواتر مألوف ومستمر.
- يضفي موقف الإرسال معنى اجتماعياً خاصاً يوجه بدوره سلوك القائمين بالإرسال أو التلقّي.

رصد المكونات الصوتية التي ترافقها موجة نفسية واجتماعية.

- حاجة الناطق إلى معرفة صوتية واسعة ، ولكن يكفيه قدر معين ، مع التدريب الموجه بالموضوع تحت الإشراف الدقيق.

2- اللغة المكتوبة: هي الأقل استخداماً في حياتنا اليومية مقارنة بنظيرتها الشفاهية، وهي عبارة عن كلمات أو جمل أو عبارات ذات مدلول، أو معنى متعارف عليه من قبل أفراد، أو جماعات تنتمي إلى نوع واحد، أو مختلف. واللغة المكتوبة يختص بها الجنس البشري دون سواه من الكائنات الأخرى.

وهذا النوع من اللغة تمثله علامات مرئية محددة في رموز ظاهرة ومختلفة، منقولة عن طريق الموجات الضوئية، ومستقبلة عن طريق العين، تعد أحد طرفي الإدراك اللغوي المعرفي، الذي تمثل طرفه الأول اللغة المنطوقة. والحقيقة أن كلا الطريقتين (المنطوقة -

المكتوبة) تعتمدان على نفس القواعد والكلمات المعجمية المتوفرة في اللغة، على سبيل المثال، تحتاج اللغة الأدبية إلى مهارة لغوية وشخصية متخصصة، لأنها لغة مكتوبة تتسم بجدية الموضوعات التي يتناولها الكاتب، إضافة إلى مراعاتها للقواعد اللغوية القياسية، صوتية، وصرفية ونحوية، هذه القواعد من شأنها إظهار العلامات بشكل صحيح، من حيث الموقع و المفهوم السياقي، ومن ثم وضوح الدلالات المختلفة دون لبس أو غموض.

ومجمل القول هنا، أن صاحب النص الأدبي المكتوب ينبغي له أن يكون أكثر حذراً، وأن يبتعد عن اللغة المنطوقة قدر استطاعته، لأنها غالباً ما تتصف بالعفوية و التناثر الكلامي، بل والتفكك في كثير من الأحيان. هذا التفكك الأدائي التي تبدو سلبياته نتاجاً لتعدد أطراف الحديث الذي يشاركون فيه، حيث تصل الرسالة اللغوية موضع الإبلاغ إلى أذهان المستمعين بمفاهيم مختلفة، قد تكون مساوية لعدد هؤلاء المشاركين، مما يكون له أثر سلبي على الجانب الأدائي الذي هو نواة العملية الكلامية.

ولأن اللغة في شقيها المنطوق والمكتوب ظاهرة كونية بشرية خصها الله سبحانه وتعالى بالإنسان دون سواه من الكائنات الحية الأخرى، كان لا بد وأن ترتبط ارتباطاً وثيقاً بعقل هذا الكائن وتفكيره، حيث تختزن هذه اللغة في عقله، ثم تنطلق على لسانه في سلسلة من الأصوات التتابعية المسموعة، لتكون مجموعة من الكلمات ذات المعاني المتعارف عليها بين فئة بينها عوامل بيئية شتى، بها يتواصلون، ويحصل بينهم الإفهام والتفاهم، شريطة الالتزام بنظام هذه اللغة. إن اللغة بهذا المفهوم هي عضو فعال في جسد التواصل القائم بين أفراد المجتمع الواحد، ينقلون لبعضهم، ويتناقلون عن بعضهم. وليس هذا التواصل مقصوراً على متحدثي اللغة الواحدة، بل بينهم، وبين الآخرين ممن يتعلمون لغتهم.

كفاية التواصل

المشاركة اللغوية بين طرفين هي أقصى درجات العملية الكلامية التي تبدأ بصوت وتنتهي برسالة، مروراً بالمواقف الاجتماعية والثقافية المصاحبة لهذه العملية، تلك المواقف التي يتبادل فيها الطرفان وجهات النظر فيما بينهما، يتفاوضان، ليصلان في نهاية حديثهما إلى غايتهما. ولأننا نؤمن بأن العملية الكلامية التي تتم في سياقات وأنظمة محددة صارمة،

هي سمة إنسانية تختص بقدرات ومهارات تفتقر إليها بقية الكائنات الحية الأخرى، فإن هذه القدرات التي تبدأ بعملية نطقية و تنتهي عند المعنى يمثلها جانبان:

الأول / أصوات لغوية: هي أصوات بشرية تصدرها مجموعة من الأعضاء البدنية الخاصة بالإنسان، تبدأ بالرئتين وتنتهي بالشفتين، تلك الأعضاء قد اصطلح عليها وراجت باسم أعضاء النطق (Articulation of organs). وهذه الأصوات هي أولى حلقات التواصل بين بني البشر نحو الإفهام والتفاهم المتبادل، حين تجتمع في رسالة تنتقل من شَخص إلى آخر. تلك الصورة الصوتية في رموزها المسموعة هي الأساس الذي انطلقت منه المدارس المعنية بتعليم اللغات الأجنبية، حتى وإن كانت تعلمها في شكل نصوص مكتوبة، لأن النص المكتوب هو في الأساس ترميز للمنطوق.

لقد حاز الصوت اللغوي ولا يزال على اهتمام جل النحويين العرب القدامى، والمحدثين، إضافة إلى الأوروبيين المعاصرين، نظراً لأهميته في عملية الأداء اللغوي عند الفرد المتحدث.

وتأتي أهمية هذا الصوت من أهمية نظامه، إذ من المعروف أن لكل صوت لغوي أثره في تحديد المعنى، وإبراز الدلالة، فهو يؤدي دوراً هاماً ووظيفة أساسية في الكلمة، تنظم هذه الوظيفة قواعد اللغة العامة، ونظامها الفونولوجي phonology. ومن ثم لا ينبغي لنا أن ننظر إلى الصوت اللغوي من جوانبه المادية، بل في قيمته الوظيفية في الكلام، هذه القيمة التي هي غاية الأداء الصوتي، يمكن تحديدها من إجراء المقابلات والاستبدالات بين صوت وآخر قد يشتركان معاً في موضع نطقهما، وقد يختلفان.

الثاني / نظام لغوي: يعد النظام اللغوي الأكثر تكاملاً من حيث الشكل والمحتوى في مسيرة الأداء اللغوي، إذ يجمع هذا النظام بين الصوت كوحدة صغرى، والكلمة في صيغها التركيبية المختلفة، والجملة التي هي الوحدة الأكبر التي تفضي إلى المعنى المراد. ومن ثم فإن قوام أي نظام لغوي يضم مستويات وأشكال وأنماط مفرداتية ونحوية لها معان متعارف عليها، تجمع هذه المعاني بين خصائص الشخص، والطابع الاجتماعي الذي هو وعاء التواصل والتواصل.

وما نقصده هنا بالشكل، ذلك النظام الصرفي والنحوي الحاكمان لأية لغة منطوقة، أو مكتوبة، إذ لكل لغة خصائصها الصرفية من حيث الاشتقاق والتركيب والتصريف، إضافة لقواعدها الخاصة بقبول الزوائد التي تشارك في توليد مفردات تلبي حاجة اللغة ومستخدميها. أما النظام النحوي فيسيطر عليه مجموعة من العوامل، منها الترتيب المعياري الداخلي للجملة، والمواقف الاجتماعية والثقافية، والسيكولوجية، إضافة للإشارات والإيماءات والحركات التي تصدر عن المتحدث، وكذلك المتلقي.

بهذا المفهوم، وتلك المقومات التي تجمع بين أصوات لها معان، ونظام صارم من التراكيب والتركيب، ومؤد لهذين النظامين له خصائص شخصية واجتماعية وثقافية محددة، يدفعنا الحديث نحو مدى كفاءة هذا المتحدث على التواصل والتواصل مع الآخر، حيث تعتمد هذه الكفاية التي أسماها ديل هايمز Dell Hymes بالكفاءة التواصلية على قدرة الفرد على الأداء، وتبادل المعنى مع فرد آخر. هذه القدرة تنطبق على اللغة المنطوقة والمكتوبة دون فرق، لأنها محددة بالسياق، كما تتطلب الاختيار المناسب للغة والأسلوب في ضوء الموقف التواصلي.

وكفاءة هايمز التواصلية تختلف في مفهومها عن كفاية تشومسكي اللغوية، إذ على المتحدث ذات الكفاءة التواصلية أن يكون لديه القدرة الكامنة على استعمال اللغة في مواقف اجتماعية وثقافية غير محدودة. كما تهتم هذه الكفاءة بضرورة مناسبة الجمل لهذه المواقف مهما كانت عواملها.

والكفاءة التواصلية الشاملة لكل أنماط العلاقة بين اللغة التي يسوقها المتحدث و ثقافته، وبين لغة الفرد ومجتمعه، لا يمكن لأحداثها أن تنبع من فراغ، بل لا بد لها من أفراد مؤدين لها، وسياقات تبنى فيها، فإن حدث تباين في أي من المجالات بين طرفي عملية التواصل، لاسيما الثقافي منها، انعدمت الكفاءة وأصبح التواصل بلا جدوى.

مفهوم التواصل اللغوي

لا يشك أي منا في أن مبدأ التواصل اللغوي أساسي في جميع مجالاتنا الحياتية، مهما تنوعت مجالاته، أو تفاوتت أدواره، وأن أي فوضى تعتري هذا المبدأ، سوف يتبعها بطبيعة

الحال صعوبة في فهم الرسالة، وكيفية أدائها. ولعل هذا الهاجس هو ما يدفع بنا الآن نحو تناول هذه الظاهرة، من أين بدأت، وإلام انتهت؟.

لقد سارع العديد من الباحثين الأمريكيين والأوروبيين في النصف الثاني من القرن العشرين إلى البحث في ماهية هذا التواصل، ودوره في حياة الفرد والمجتمع، وآثاره السلبية والإيجابية المترتبة عليه، وطرائق معالجته، لتأتي محصلة هذه الجهود غير متوقعة في نتائج القيمة، حتى عند هؤلاء الذين اهتموا بهذا المجال، مما حدا بهم إلى إنشاء مراكز علمية تختص بهذا المجال، وأقسام تابعة لها تبحث في كنه التواصل اللغوي الذي بات ركناً أساسياً في مجال تعليم اللغات لغير الناطقين بها، سواء داخل قاعات الدروس، أو عند إعداد مناهج تعليمية لدارسي هذه اللغات. وفي الآونة الأخيرة أصبح علم التواصل اللغوي عاملاً مشتركاً في شتى المجالات البشرية، السياسية والاقتصادية والثقافية والاجتماعية لا يمكن تجاهله، أو الانتقاص من دوره.

والحقيقة أن كثيراً من الباحثين المعاصرين في عالمنا العربي الذين اهتموا بمجال التواصل اللغوي في العقود الأخيرة، لم ينزلقوا خلف من يتشدقون بأصالة الغرب في مجال الدراسات الإنسانية بشكل عام، واللغوية بشكل خاص، وراحوا يفتشون في تراث لغتنا، علهم يجدون ما يصبون إليه، و كان من حصيلة هذا الجهد العربي الحديث، ما نشرته مجلة آفاق في عددها الثاني والستين تحت عنوان:"اكتساب اللغة عند ابن خلدون" الصادر في شهر أغسطس من عام 2009م للباحث عبد الرحمن العبدان، حيث تفيد هذه المقالة القيمة أن ابن خلدون في مقدمته التي ألفها عام 1377م كان أسبق من تشومسكي وهايمز وأوستن في مجال التواصل اللغوي، والحال كذلك اكتساب اللغات، سواء الأم منها، أو الأجنبية، وذلك حين قال: إن اللغة هي عبارة المتكلم عن مقصوده، في إشارة صريحة منه إلى عملية التواصل بين المتحدث ومجتمعه، هذه العلاقة التي تتنوع وفقاً لهذا المقصود.

كذلك نجد بحثاً أكاديمياً قد تم عام 2004م في إحدى الجامعات اليمنية تحت مسمى: نظرية التواصل اللغوي في الدراسات العربية حتى القرن الخامس الهجري، أثبت فيه صاحبه أن اللغويين العرب كانوا على دراية بأسبقية الأفكار على وسائل الإفصاح ، وبينوا العلاقة التي تنشأ بين الفكر واللغة قائمة على ترتيب أولي مركزه العقل؛ وهو

ترتيب المعنى، وترتيب آخر هو ترتيب الكلمات بالألفاظ والمعاني، كون ذلك الأمر مرتبطاً بنظرية المعرفة عندهم، وهم بذلك أظهروا صورة أخرى للتواصل، مفادها أن وظائف اللغة أوسع من أن تحصر في وظيفة واحدة أو وظيفتين فأغراضها كثيرة ومعقدة تعقد حاجات الإنسان ومقاصده.

لكن واقع الحال يقول بأن الأوروبيين والأمريكيين، هم أول من فطنوا إلى وضع التواصل اللغوي في أطر وأنظمة معيارية محددة، بل أسسوا -كما أشرنا من قبل- له مدارس ومراكز علمية في شتى انحاء أوروبا وأمريكا. والآن لا يألون جهداً في لفت أنظار الباحثين والمسئولين في شتى بقاع العالم إلى أهمية هذا العلم، لاسيما بعد ثورة التواصلات الهائلة التي ضربت بلدان العالم. و شاهدنا على ذلك ما نراه من كثرة المؤتمرات والندوات، والمنتديات، والمجلات التي تناقش قضايا هذا العلم. إن عكوف الأوروبيين والأمريكيين على تناول قضايا اللغة المختلفة سنوات طوال دامت لأكثر من خمسين عاماً هي النصف الأول من القرن العشرين على تناول قضايا اللغة المختلفة، وظهور فروع عدة يجمعها مسمى علم اللغة، مثل علم اللغة الاجتماعي، والسلوكي، والنفسي، والوظيفي، وآخرها التطبيقي، جميعها دوافع أفرزت لنا علماء اهتموا بالتواصل اللغوي، أمثال: الأمريكي إدوارد سابير E.Sapir صاحب كتاب: Language An Introduction to the Study of Speech، وهذا الكتاب هو نتاج جهود علمية جمعها سابير في سنوات بعد أن طاف فيها عدة جامعات أمريكية، أسهم منها في تأسيس علمي: الإنسان اللغوي، والإنسان النفسي. والسيدة ساندرا سافجنون Sandra Savignon أستاذة علم اللغة التطبيقي، وصاحبة العديد من المؤلفات في مجال التواصل اللغوي، وتعليم اللغات الأجنبية، والتي كان آخره كتاب Interpreting Communicative Language Teaching: Contexts and Concerns in Teacher Education المنشور في عام 2002م.

والملحوظ في مجال التعريف بالتواصل اللغوي، ومجالاته، ما صادفناه من كثرة لهذه التعريفات، حتى بلغت في رأي البعض حد الأربعين، لكنها جاءت متقاربة المضامين والمحتوى، حيث تدور في مجموعها حول انتقال معرفة ما من شخص إلى آخر، بهدف التفاهم بينهما. والحقيقة هنا أننا إذا كنا في موضع اختيار وتفاضل بينها، لوقع على

تعريف سافجنون، الذي يعد أكثر إقناعاً وشمولاً، رغم بساطة مفرداته، تقول: التواصل عملية مستمرة للتعبير والتفسير وتبادل وجهات النظر، وأن فرصه محدودة، تشتمل على نظم مختلفة للإشارات، والعلامات، والرموز التي لا نستطيع الآن البدء في تصنيفها، أو حتى تعريفها بدقة.

هكذا يؤكد التعريف السابق على أن التواصل عملية كلامية تتم في شكل علامات، أو رموز أو إشارات أو تلميحات أو إيماءات، أو غيرها، وأن هذه العملية لا بد لها من نسيج وثيق الترابط مع نظام لغوي دقيق، قوامه التعبير، وتبادل الآراء بين طرفي حديث في مقام ما.

أما ولكنز فيرى أن التواصل تمثله ملامح عملية لا بد وأن يقبل بها كافة المشاركين فيه، يقول: عملية التواصل إنما هي نتاج للعلاقة بين المعنى، بوصفه نتاج يعبر عنه عبر أشكال اللغوية (نطقاً أو كتابة)، وبين الملامح العملية التي يمكن قبولها من كافة المشتركين.

وأخيراً ويدسون Widdowson الذي قال إن التواصل اللغوي لا بد وأن يتم في سياقات عدة دون قيود أو محدوديات،: يتم التواصل حين يحدد مستعمل اللغة موقفاً يتطلب منه نقل معلومات معينة لتحقيق التقارب المعرفي بين الأفراد، ومن ثم يمكن أن يتغير هذا الموقف بشكل أو بآخر، وتلك عملية تتطلب التفاوض أو تبادل وجهات النظر حول المعاني التفاعل بين الأفراد. هذا التفاعل الذي يجب أن يأخذ مكانه لتأكيد قيمة المعنى لما ينطق به المتحدث، وللتحقق من فعاليته كمؤشر لنية المتحدث أو قصده.

هكذا تبدو ملامح التواصل اللغوي جامعة لعوامل اجتماعية وثقافية ونفسية للفرد (المرسل والمستقبل)، ومحددة لقدراته ومهاراته الأدائية على الإبداع، ومحققة لغايات مجتمعه. كما تؤدي هذه العملية حال تحقيق غايتها وظائف بالغة الأهمية لصالح الفرد نفسه، هذه الغايات التي تناولها هاليداي Halliday، ومقسماً إياها إلى سبعة غايات فردية وجماعية.

كما بدا لنا أن مفهوم التواصل كما ورد آنفاً، لا يمكن له أن يتم، أو يؤدي دوره إلا من عاملين محددين، هذا العاملان هما الحاكمان لنجاح هذه العملية، أحدهما: العامل

الذهني (العقلي)، حيث تتكون الأفكار في الذهن، لتؤلف معاً محتوى يقصد به التواصل مع الآخر، من حيث إعلامه، وتغيير اتجاهه، وتنمية قيمه، وغير ذلك من الأهداف التي ترنو إلى إيصال الرسالة. أما ثانيهما، فيمثله العامل الأدائي حيث يتبع هذه الأفكار محتوى يلزمه نظامًا صوتياً كالنبر والتنغيم، و بنية الكلمة و التركيب النحوي. و لا فرق بين العاملين المشار إليهما كون الرسالة شفاهية أو مكتوبة.

مقومات التواصل اللغوي

عندما نرغب في تواصل لغوي ذات قبول اجتماعي يحقق الهدف المرجو، فإن مكونات هذه العملية و مقوماتها تحدد في الأطر الاتية:

1. **الرسالة (شفهية - مكتوبة)**: وهي مجموعة أفكار مرتبة، دقيقة في مفرداتها و عباراتها، بسيطة في تركيبها، صحيحة و سليمة في لغتها المنقول عنها، واضحة المفاهيم والمصطلحات.
2. **الشخص المرسل (مصدر الرسالة)**: قد يكون هذا الشخص متحدثاً أو كاتباً، لكن لا بد و أن يكون واضح الفكرة ، و لديه خبرة بموضوع الحوار، قادراً على اختيار الألفاظ، و إعادة عرض الأفكار بتفصيل أكثر.
3. **الوسيلة (الأداة)**: أي الوسيلة التي تنقل الحديث اللغوي من شخص لآخر، قد تكون هذه الرسالة مباشرة في فضاء طبيعي مشترك بين شخصين أو أكثر (أصوات)، و قد تكون إحدى وسائل التواصل المعروفة لدينا (كتاب، رسوم توضيحية، أجهزة إعلام، حاسب آلي)، شريطة عدم وجود مؤثرات تشويش، واضحة في كتابتها، جذابة في إخراجها، حسنة في تنسيقها.
4. **الشخص المستقبل (المتلقي - القارئ)**: شخص يستقبل الأصوات، و يرتبها، ويعطيها معنى بناء على الموقف الذي تحدث فيه. و ينبغي أن يكون هذا الشخص سليم الحواس (الأذن والعين)، قادراً على فك رموز الرسالة الموجهة إليه، على دراية بموضوع الرسالة، و ثقافة الشخص المرسل، متحمساً للأفكار الواردة إليه.

انطلاقًا من هذه المحاور الأربعة التي تمثل أسس عملية التواصل بين طرفيها في شتى مواقفها المسموعة والمقروءة، تؤكد لنا على أن المتحدث (المرسل) بات نواة هذه العملية، فهو يفكر ذهنياً قبل الكلام، وهو يرتب أفكاره، وهو يختار مفرداته، وهو يضعها في جمل، وهو يتحدث وفق الموقف القائم، وهو في حاجة إلى طرف ثان للتفاعل معه ومشاركته في فهم رسالته. أما الرسالة اللغوية وما يسبقها من مقام أو موقف دعا كلاً من المتحدث والمتلقي إلى الاشتراك والتفاعل معاً، فهي خلاصة فكر هذا المتحدث. ثم تأتي الوسيلة التي يعبر بها المتحدث عن فكرته. كل هذه المقومات والمكونات التي ترتبط ارتباطاً وثيقاً بعملية التواصل هي وظائف تؤول في نهاية المطاف إلى دور اللغة في المجتمع، وأهميتها بالنسبة للفرد والجماعة، فهي أداة للتعبير والأفكار والأحاسيس التي تنتقل من المتحدث إلى المتلقي قائم على التفاعل والمشاركة بين طرفين، وهي كذلك أداة معرفية لا يمكن التغاضي عنها، إذ يسأل المتحدث بها عن الجوانب المعرفية التي لا يعرفها، حتى يتزود بها لسد النقص في معلوماته، وهي كذلك أداة لقياس درجة الاستجابة وإثارة أفكار المتلقي حين سماع رسالة المتحدث.

هدف التواصل اكتساب لغة أم تعلمها؟

قد يعيش المرء حياته كاملة دون أن يتعلم القراءة والكتابة، ولكن الأمر مختلف بالنسبة للغة، فبدونها لا يستطيع التفكير أو التعبير عن عواطفه ومشاعره وانفعالاته، كما لا يمكنه التواصل مع الآخرين،..." و اللغة بهذا المفهوم لا تتعدى كونها صبغة اجتماعية تصطبغ بسلوك الفرد داخل مجتمعه وخارجه، هدفها الأسمى هو التواصل مع الآخر، يقول تمام حسان: "كلما ازداد توغل الفرد في عضويته للمجتمع اللغوي، لعبت اللغة دوراً متزايداً لا في حياته الاجتماعية فحسب، بل في سلوكه، وإحساسه، وتفكيره الشخصي، أما عضويته الفعالة في مجتمعه، فتعتمد مباشرة على قدرته على التواصل بزملائه، وقدرته على التواصل بدورها عامل أساسي في نموه باعتباره فرداً..."

هكذا نلحظ أن اللغة كأداة للتواصل لا بد وأن تجتمع فيها مجموعة من العوامل الاجتماعية والنفسية والثقافية حتى يتفاعل الفرد مع مجتمعه يتفاعل معه، ويشاركه ، يكتسب منه ويكسبه. هذا الاكتساب اللغوي الذي تناوله كثير من المهتمين بمجال

الدراسات اللغوية والتربوية قد تعددت مفاهيمه ومراحله، بدءاً بصرخة الطفل وانتهاءً بتعلم اللغات الأجنبية التي تهمنا في هذا البحث، حيث تبدو العلاقة وطيدة بين التواصل اللغوي وبين اكتساب لغة أجنبية جديدة، إلا أن هذا الاكتساب يتفاوت مفهومه بين كون تعلم هذه اللغة ثنائي اللغة موجهاً من قبل نظام دراسي محكم، أم من نظام غير موجه تعنى به الدورات الدراسية؟ إضافة إلى ذلك إتقان العمالة الأجنبية للغة البلدات التي يعملون بها، ومدى نجاح هذه التجربة من عدمه.

وبناء على هذا، سعى كثير من الباحثين الأوروبيين والأمريكيين إلى وضع أطر تحدد الفروق بين الاكتساب والتعلم، حيث أفرزت هذه الجهود نظامين جاء بهما استيفان كراشن E،Krashen أستاذ تعليم اللغة في جامعة كاليفورنيا في كتابه المعروف اكتساب اللغة الثانية وتعليمها (second language acquisition and second language learning): وذلك على النحو الاتي:

1- **الاكتساب**: تكتسب اللغة الثانية عند كراشن Krashen إن كانت متشابهة مع اللغة الأم، حيث أثبتت الدراسات أن دارسي اللغة الإنجليزية كلغةٍ ثانيةٍ على اختلاف لغاتهم، وقعوا في الأخطاء نفسها بغض النظر عن خلفياتهم اللغوية التي يمتلكونها.

وتلعب عدة عوامل دوراً كبيراً ومؤثراً في اكتساب اللغة، مثل العوامل الاجتماعية والعمر والجنس والعوامل الشخصية الأخرى كالذكاء والدوافع والاتجاهات. كما أن اللغة المكتسبة اللغة ليست وسيلة للتخاطب الخارجي فقط، بل هي النظام الأساسي الذي يستخدمه الإنسان في التفكير حيث إن للغة دوراً في صياغة التفكير، والمساهمة في التشكيل الثقافي والارتباط بالجذور، وتحقيق النقلة الثقافية المناسبة.

ولنا أن نقارن بين الدارس ثنائي اللغة وبين أحاديي اللغة، حيث ستكون تكون نتائج الأول أفضل بشكل خاص في مهارات الاستماع والقراءة والكتابة بطبيعة الحال، حيث يصب جل اهتمامه على التواصل لا على النطق، ومن ثم الحاجة ملحة لوضع برامج تستجيب لحاجات المتعلمين وغاياتهم المتوخاة من التعلم.

2- **التعلم**: التعلم هو نتاج التعليم الرسمي، حيث يرتبط بمعرفة اللغة والوعي بها، كمعرفة قواعد اللغة الهدف على سبيل المثال. وينصح بتعلم اللغة الثانية في مرحلة متأخرة بعد أن يكون الفرد قد استوعب أساسيات لغته، وأتقن فعالياتها وتشبع بثقافته الوطنية، بحيث يمكن أن تكون كل هذه العوامل في صالح اللغتين الأم والهدف، قد تكون دينية الغرض منها قراءة نص ديني، وقد تكون مهنية باعتبار اللغة أداة للتواصل الشفهي والكتابي في مجالات الإدارة والسياحة والدبلوماسية وغيرها من المجالات الأخرى، وقد تكون علمية وهي الأهم، حيث تخص الدارسين بما تقتضي من طاقات تكون القدرة التواصلية لديهم، وما تتطلبه هذه القدرة من احتكاك باللغة المتعلمة في محيط لغوي مناسب، هذا الاحتكاك الذي يولد اتصالاً فعالاً ومشتركاً يثبت القواعد والأنظمة المرتبطة بهذه اللغة، إذ لا يمكن أن يتحقق ذلك إلا إذا وضع المتعلم في محيط لغوي يشبه المحيط الطبيعي. واختيار المنهج التواصلي في مجال تعلم اللغة الثانية هو أنجع المناهج وأكثر فعالية وتأثيراً، حيث يعمد هذا المنهج إلى دفع المتعلم للتواصل مع اللغة الثانية في مقامات مختلفة، مفرداتية وقواعد نحوية، وإشعاره كذلك في هذه المرحلة بأنه عضو طبيعي في المحيط اللغوي الجديد، وتكييف عاداته السمعية والنطقية مع متطلبات اللغة الجديدة.

كما أن المنهج التواصلي يحقق قدراً من التعلم بسرعة مدهشة، حيث سيجتهد المتعلم في أن يظهر قدرته على التواصل باللغة الهدف، ثم تأتي المرحلة الثانية التي هي استعمال القواعد واستثمار معطياتها اللغوية بعد أن أصبح متعوداً على إنتاجها وفهمها، ومن ثم يزول العبء عنه، و يقبل على تعلمها خاصة إذا كان حريصاً على صياغة كلامه بوضوح وبساطة.

هكذا تبدو لنا أن عملية الاكتساب تسبق بطبيعة الحال عملية التعلم ، لأن الاكتساب عملية فطرية تولد مع الطفل، وتنشأ معه، وتظل مستمرة معه، أما التعلم فهو عملية تعليمية نتاج مجهود يبذل لتقريب التعلم من الاكتساب، أما التواصل الذي يلي مرحلة التواصل فهو الأجدى في تعليم اللغات، لأنه مشاركة وتفاعل بين اثنين قوامها نقل مجموعة من الأفكار في قالب لغوي كما قلنا آنفاً.

الاتصال والتواصل التربوي



التواصل التربوي هو العملية التي يتم منها تجاوب و تفاهم بين المدرس والمتعلم، فيستطيع الاول نقل معرفة أو مهارة أو إستراتيجية معينة، معتمدا على الترميز المناسب للقدرات الاستيعابية لدى المتعلم و مراعيا القناة الملائمة لتبليغ الرسالة.ويرتكز التواصل التربوي على مجموعة عناصر أساسية بهدف إحداث انسجام و تلاؤم بين المدرس و المتعلم.

عناصر التواصل التربوي و مكوناته :

ويمكن تحديد هذه العناصر فيما يأتي:

المرسل وهو(المدرس)، والمتلقي(التلميذ)،والرسالة (المادة الدراسية)،والقناة (التفاعلات اللفظية وغير اللفظية)، والوسائل (البرنامج الدراسي و المنهاج الدراسي، ووسائل الإيضاح والوسائل السمعية البصرية)و المدخلات (الكفايات والأهداف) والمخرجات وهي تقويم المدخلات، والفيدباك، أي التغذية الراجعة أو الدعم والسياق(المكان، والزمان، والوحدات الدراسية، والإيقاعات المدرسية).

و يمكن إجمال هذه العناصر في أربعة محاور هي:

- المرسل: وهو المدرس
- المستقبل: وهو التلميذ
- الرسالة: المادة الدراسية و ما يرتبط بها
- السياق التواصلي .

مجالات التواصل التربوي:

تهدف عملية التواصل التربوي داخل الفصل الدراسي إلى تفعيل الحوار، وتنشيط الدرس، من وضعيات تعلمية محددة ومدروسة، وترتكز على مجموعة من المبادئ، مثل مبدأه التدرج والتكامل و ذلك من أجل تحقيق الكفايات و الأهداف المرسومة، في المنهاج الدراسي.ويعد التواصل التربوي المادة الدراسية بمنزلة رسالة تربوية يعمل المدرس في إطارها على نقل الخبرات، والمهارات و القيم إلى المتعلم و العمل على ضبط طرائق التفاعل والتبادل، وتتمظهر هذه العملية عبر مجالات تواصلية متعددة وهي:

1. **التواصل المعرفي:** و هو الذي يهدف إلى نقل المعلومات واستقبالها، او هو تواصل يركز في الجوانب المعرفية و مراقيها. المتمثلة في تعليم طرائق التركيب و التطبيق و الفهم و التحليل .
2. **التواصل الوجداني** : إن من وظائف التواصل التأثير في المتلقي و ذلك بهدف إحداث تغيير في سلوك ، وتعد المدرسة السلوكية من أبرز التيارات السيكولوجية التي ركزت في الوظيفة التأثيرية، لأن التواصل حسب المنظور السلوكي يرتكز على مفهومي(المثير و الاستجابة).
3. **التواصل الحركي:** التواصل الحركي يتناول ما هو غير معرفي ووجداني. ويرمي إلى تحقيق مجموعة من الأهداف التي تعمل على تنمية المهارات الحركية و استعمال أعضاء الجسم في مقومات التواصل التربوي:

يقوم التواصل التربوي الفعال على التعليم التشاركي و التعلم الذاتي، و كذلك التعلم القائم على الحرية وتعلم الحياة من الحياة ويأخذ هذا النوع من التواصل أشكالاً متنوعة، فهو يكون تواصلاً تارة أفقياً، و تارة عمودياً و أخرى دائرياً أو شبه دائري .

وفي هذا التواصل يأخذ المدرس صفة المرشد و الموجه، ليتخلى عن التلقين واحتكار الكلام ،تاركا المتعلمين يتعلمون في وضعيات مختلفة معتمدين على أنفسهم في إطار التعلم الذاتي، ليصلوا إلى إيجاد الحلول الناجعة للمشكلات التي تعترضهم داخل وخارج الفصل الدراسي وخارجه.

ولكي يكون التواصل فاعلا و فعالا على مستوى الكلام و الكتابة، لابد من اعتماد أسلوب واضح و متين و متسق، وفي نفس الوقت نفسة يكون مشوقاً و مثيراً و مستفزاً لفضول المتعلم، يحركه ذهنيا ووجدانياً و حركياً .هذا من جانب المدرس، أما من جانب التلميذ الذي هو المتلقي لابد من تلافي كل أشكال العوائق الباتولوجية (المرضية) التي تحول دون تحقيق تواصل مفيد، ومن هذه الصعوبات : الضجيج ،والتشويش، و التمركز على الذات و عدم الانتباه و اللامبالاة.

وحتى يتحقق هذا هناك تقنيات و أساليب متنوعة للتواصل التربوي، فمنها التواصل الذي يصطلح عليه ب التواصل اللفظي أو التواصل اللساني، و هو كل ما يتعلق باستخدام اللغة كأداة للتعبير، و مايتعلق بها من تقنيات وقواعد تضبطها

وهناك التواصل غير اللفظي أو غير اللساني من استعمال كالالإيماءات، والإشارات و الحركات، من أجل التواصل والتفاعل مع الأخر فردا أو جماعة.

تقنيات التواصل التربوي وأساليبه :

- **التواصل اللفظي(اللساني)**:حتى يتم التواصل بطريقة ناجعة لابد من اعتماد تقنيات التواصل اللفظي اللساني و سمي باللساني نسبة إلى اللسان ،فاللسان يعد الأداة الراقية التي استخدمها الإنسان للتواصل و تحديد رؤيته لنفسه و للآخرين،

الفرق بين القدرة اللغوية والقدرة التواصلية :

يعرف العالم الألسني (تشومسكي) صاحب النظرية التوليدية يعرف الكفاية اللغوية بقوله :"يشير مصطلح الكفاية اللغوية إلى قدرة المتكلم المستمع المثالي على أن يجمع بين الأصوات اللغوية و بين المعاني، في تناسق وثيق مع قواعد لغته...فمن الواضح جدا أن للجمل معنى خاصاً تحدده القاعدة اللغوية ، وأن كل من يملك لغة معينة قد اكتسب في ذاته ، و بصورة ما، تنظيم قواعد تحدد الشكل الصوتي للجملة و محتواها الدلالي الخاص، فهذا الإنسان قد طور في ذاته ما نسميه بالكفاية اللغوية الخاصة."

يتبين من هذا التعريف أن الكفاية اللغوية مرتبطة باستخدام اللغة كأداء كلامي، مرتبط بقواعد محددة و مضبوطة.

أما الكفاية التواصلية أو ما يصطلح عليه اللسانيين القدرة التواصلية فإن مفهوم القدرة التواصلية حسب (هايمز) لا يقتصر على معرفة النسق اللغوي ، و إنما يتجاوز ذلك على معرفة كيفية استعمال اللغة في السياق الاجتماعي.

وحسب وداوسن فمفهوم القدرة التواصلية مفهوم يشمل كل الطاقات اللغوية، ولاتمثل القدرة النحوية إلا مكونا من مكوناتها. وسوف نعرض لمكونات القدرة التواصلية حسب ما اقترحه بعض الباحثين، و المتضمنة لثلاث قدرات وهي :

- قدرة نحوية: وهي معرفة نحو ومعجم و دلالات لغة ما
- قدرة سوسيولسانية : وهي معرفة العلاقات بين اللغة و سياقها غير اللساني، أي معرفة كيف تستعمل و تستجيب لأنواع مختلفة من أفعال الكلام.
- قدرة استراتيجية: و تسمى أيضا استراتيجيات التواصل اللغوي، وغير اللغوي التي يمكن أن تعوض الضعف في ميادين أخرى .نخلص إذن مما سبق أن القدرة اللغوية هي جزء لا يتجزأ من القدرة التواصلية.

خمسة أسباب لمهارات الاتصال :

لكي تزيد من فاعليتك وتأثيرك في عملك وفي الجماعة التي تعيش فيها فلابد أن تحسن خبراتك وزيادة قدراتك في التأثير على الآخرين وذلك بأن تكون على مستوى كفاية ومهارة معينة بالنسبة لعملية الاتصال التي تهم أفراد المجتمع جميعهم بصفة عامة وتهم الكثير ممن يؤثرون فيه بصفة خاصة مثل المعلمون والدعاة والإعلاميون والسياسيون ورجال المال والأعمال والمديرون في مجال خدمة المجتمع وتنمية وكذلك الأطباء والصيادلة والمهندسون فكل هؤلاء وغيرهم بحكم عملهم يجب أن تتوفر لديهم مهارات الاتصال اللازمة لتوصيل المعلومات والخبرات والأفكار والآراء والمشاعر والاتجاهات إلي الآخرين وهذه العملية تتضمن جهدا مشتركا من الطرفين المرسل – متحدثا كان أو كاتبا والمستقبل مستمتعا كان أو قارئ ونتعرض لمهارات الاتصال من عرض موجز لكتاب مهارات الاتصال للإعلاميين التربويين والدعاة تأليف الأستاذ الدكتور / محمد منير حجاب عميد كلية الآداب بقنا سابقا – وكيل كلية الآداب بسوهاج لشئون التعليم

والطلاب – أستاذ ورئيس قسم الصحافة بآداب سوهاج جامعة جنوب الوادي ويضع هذا الكتاب أمامك الأدوات المحددة والأساليب الفنية التي يمكنك من الاستماع بجلاء ، الحديث بوضوح التساؤل الذكي – القراءة السريعة الواعية الكتاب الجيدة بما يوفر فرصا أفضل للاتصال الفعال.

أولا: مهارة الاستماع

تمثل مهارة الاستماع الوجه الآخر لمهارة الحديث ومنهما معا يتحدد طرفا عملية الاتصال الرئيسيين – المرسل – المستقبل أو المتحدث – والمستمع ويمثل الاستماع وسيلة أساسية للحصول على المنبهات الخارجية وترجع أهمية الاستماع إلى

- السمع أسبق حواس العقل إلي وصل الإنسان بالكون
- يتسم السمع بالقدرة على الشمول والإحاطة.
- يمكن للفرد أن يعيش بفضل حاسة السمع إذا فقد حاسة البصر.
- الاستماع إلي شريط أساسي للنمو اللغوي إضافة إلي اكتساب خبرات الآخرين اكتساب معلومات جديدة .
- تحسين العلاقات – تأكيد الأهمية – التقييم والفهم.

ويتحدد عناصر عملية الاستماع في:

• المتحدث – الرسالة – المستمع – الإدراك –بيئة الاستماع – التشويش – رجع الصدى

ويمكن تقسيم الاستماع وفقا للمعايير المختلفة إلي أنواع أولا وفقا للحجم.

- **استماع ذاتي** : وهو الاتصال للعقل اللاشعوري لعملية التحدث مع النفس ولعملية التذكر التأملي
- **استماع بين فردين** : ويتمثل في عملية الاستماع التي تحدث أثناء الأحاديث التي نتبادلها مع بعضنا البعض في الطرائقات والميادين ومجالات العمل .

- **استماع جماعي** : ويتمثل في الدروس والمحاضرات والخطب السياسية والدينية والمؤتمرات الصحفية والسياسية

ثانيا : وفقا لعنصر المواجهة بين طرفي عملية الاستماع :

- **استماع مباشر** :وهو الذي يتواجد فيه طرفا عملية الاستماع وجها لوجه كما في أنواع الاتصال الشخصي والجماعي ويتميز بتزايد رجع الصدى
- **استماع غير مباشر** وهو الاستماع الذي عبر أجهزة ووسائل الاتصال والتليفون والإذاعة والتليفزيون.

ثالثا : وفقا للغرض من الاستماع :

- **استماع عارض** : وهو استقبال كافة الأصوات المتاحة في البيئة المحيطة بالإنسان وبطريقة غير مقصودة
- **استماع تعليمي وتثقيفي** : وتتمثل في عرض ونقل المعلومات الجديدة للمستمعين
- **استماع توجيهي** : يستهدف التوجيه والإرشاد بغرض التأثير في المستمعين
- **استماع ترفيهي** : ويهدف إلي الترفيه عن المستمع أو مساعدته على قضاء أوقات الفراغ بطريقة ممتعة
- **الاستماع التعليمي** : ويحدث عندما نستمع لمتحدث يحاول التأثير على اتجاهات وعقائدنا وعواطفنا أو تصرفاتنا ونحن نستمع بطريقة تقيميه لكي نمكن أنفسنا من إصدار الأحكام المناسبة المتعلقة بمثل هذه الرسائل الاقناعية .

أنواع المستمعين

- **مستمع مصغي** : وهو المستمع الذي يصغي بأذنيه ويتدبر بعقله كل ما يسمعه ويحلله ويصنفه ويقيمه .
- **المستمع المتظاهر أوالمدعي** : وهو الذي يظهر استماعه وانتباهه ليس مع المتحدث.
- **المستمع الذاتي أو الأناني** : ويدخل في دائرة هذا الموضوع الأفراد الأنانيون الذين لا يحبون سوى أنفسهم ولا يرون سواها .

- **المستمع المحدود الأهمية** : وهو الذي يصغي لموضوع الحديث الذي يدخل في نطاق اهتمامه فقط .
- **المستمع الفضولي** : هو مستمع غير هادف يعطي انتباهه لكل ما يود معرفته مما يرضي فضوله عن الأشخاص والأشياء والأحداث .

معوقات الاستماع: تتمثل معوقات الاستماع في:

- فقدان الهدف
- تفاهة الحديث
- الميل للانتقاد
- التشويش
- عدم الصبر

ويمكن تنمية مهارات الاستماع بثلاث طرائق:

أولا: تنمية القدرة على التذكر:

وذلك بتنظيم المعلومات وحفظها في شكل تتابعي أو مسلسل واستخدام الأساليب المختلفة لتقوية القدرة على التذكر والتخيل والصور الذهنية

ثانيا: الاستفادة من طيبة البناء المعرفي للفرد:

وهي أن تتعرف على طبيعة الثقافة السائدة بمكوناتها المختلفة

ثالثا: الالتزام بالقواعد المرشدة الاستماع الجيد:

والتي منها - الانتباه للمتحدث - تلافي تأثير العوامل التي تؤثر على الانتباه مثل العوامل النفسية -والطبيعية والفسيولوجية -والبيئة - مراعاة اللغة اللفظية - الصمت - الانتباه لتأثير عامل السن - الاهتمام بالتعبيرات غير اللفظية - المتابعة - التجاوب - التوافق- تجنب السرعة في الاستنتاج أو التقويم - تجنب تصنيف المتحدث أو إصدار الأحكام القطعية عليه - تجنب محاولة إيجاد أخطاء في طريقة إلغاء المتحدث

ثانيا : مهارة الحديث :

يعد الحديث أحد وجهي الاتصال اللفظي - الوجه الشفاهي وهو عبارة عن رموز لغوية منطوقة تنقل أفكارنا ومشاعرنا واتجاهاتنا إلي الآخرين ويتم الحديث عن طريق الاتصال المباشر كالمناقشات والمحادثات وعبر وسائل الاتصال الجماهيرية (إذاعة - تليفزيون -سينما) وعبر وسائل الاتصال الشخصي غير المباشر كالتليفزيون والدوائر التليفزيونية المغلقة . والحديث من ثلاث مراح مرحل الإعداد للحديث من تحديد هدف وموعد ومادة الحديث بالإضافة إلي اختيار المكان المناسب ونوعية الجمهور. مرحلة توصية الحديث وتشمل كافة الخطوات الأولية إلي نهاية الحديث من الاستعداد وأثناء الحديث ومن رجع الصدى وبعد الحديث.

سمات المتحدث الناجح

- الموضوعية
- الصدق
- الوضوح
- الدقة
- الحماس
- القدرة على التذكر
- الاتزان الانفعالي
- المظهر
- القدرة على التعبير الحركي

السمات الصوتية

- النطق بطريقة صحيحة
- وضوح الصوت

- السرعة
- استخدام الوقفات

السمات الانفعالية

- القدرة على التحليل والابتكار
- القدرة على عرض والتعبير
- القدرة على الضبط الانفعالي
- القدرة على تقبل النقد

مستلزمات الحديث المؤثر

1 - مستلزمات متعلقة بالمتحدث

أ. الاستهلال الجيد والختام الجيد

استخدم أكبر قدر من الحواس -تجنب تقليد الآخرين -الحرص على رجع الصدى - الاتجاه الطيب نحو الجمهور -الحرص على التلقائية -الإقرار بالخطأ .

ب. مستلزمات متعلقة - بالجمهور يضعها المتحدث في اعتباره وذلك عن طريق

معرفة اتجاهات المستمعين وميولهم تجاه الفكرة أو الموضوع ثم البدْ بنقط الاتفاق ومعالجة الأفكار المستترة ثم احترام أراء الآخرين واهمية شعور الآخرين بأهميتهم وأن الفكرة في الحديث فكرتهم واستخدام الأسئلة بدلا من إلغاء الأوامر وعدم المجادلة والتوسل بالرفق واللين

ج. مستلزمات متعلقة بلغة البناء المنطقي الحديث

ويشمل -دعم الجوانب الإيجابية للطرف الآخر -عدم الإستطراد -حشد وسائل التأثير المختلفة وتنوع طرائق المعالجة وتجنب الأخطاء أو السقطات المنطقية

ثالثا : مهارة السؤال :

السؤال أداة إيجابية خلافة للحصول على المعارف والمعلومات في مختلف أنشطة الحياة الاجتماعية والاقتصادية والسياسية والثقافية وفي مختلف مجالات البحث والدراسة

والممارسات التطبيقية والحصول على المعلومات عن طريق السؤال يكون بطريقتين :- التعبير اللفظي : سواء أكان شفهيا منطوقا أو مكتوبا التعبير الغير لفظي مثل ارتفاع وانخفاض الاحبال الصوتية للتأكيد على بعض الكلمات وللسؤال أهمية كبرى في كثير من مجالات الحياة والتي منها -مجالات الحياة العامة - وفي مجالات التفاوض الإداري والسياسي - ومجالات التعليم المختلفة - وفي مجال الاتصال الدعوى -وفي المجالات الإعلامية .

وظائف السؤال:

على ضوء دراسات اللغويين والبلاغيين وعلماء الاجتماع والتي تعد المقدمات التي استخلص منها العلماء المعاصرون الوظائف المختلفة للسؤال أو الاستفهام فإن هناك وظائف كثيرة للسؤال فمن هذه الوظائف -إقناع الآخرين -الحصول على المعلومات أو تلقيها - زرع الأفكار وتكوين الآراء -استطلاع الحقائق -تنشيط المناقشة - تنمية روح الود وعلاقة التعاون -تجنب الانتقادات -تكوين الرأي -صياغة القرار -لفت الأنظار - كسب الوقت -التطبيق -التعريف - التنبؤ -الافتراض وغيرهم من الوظائف الحيوية للسؤال

مراحل توجيه الأسئلة

يمر السؤال بثلاث مراحل لتوجيهه:

(1) مرحلة الاستعداد:

وتشمل هذه المرحلة تحديد الهدف من السؤال وارتباطه بموضوع الحديث وتحديد شخصية من توجه إلي السؤال إضافة إلي نوع السؤال وأسلوب صياغته ثانيا مرحلة طرح السؤال ومنها نتجنب العصبية ونسيطر على الشعور بالخجل ونختار الوقت المناسب لطرح السؤال مع تجنب عدم الإفراط في الأسئلة وتوظيف المثيرات النفسية للدلالة على الاهتمام بالمتحدث .

ثالثا : مرحلة الإجابة والتقويم ورج الصدى وفي هذه المرحلة يستطيع السامع أن يفهمها ويحدد نقاط الصنف والنقاط التي يحتاج إلي مراجعة أو تأكيد

أنواع الأسئلة

- **وفقا لطبيعتها** : أسئلة استهلاكية -أسئلة أولية -أسئلة ثانوية
- **وفقا للشكل**: أسئلة مغلقة -أسئلة مفتوحة
- **وفقا للاتجاه**:أسئلة محايدة - أسئلة موجهه - أو إيجابية
- **وفقا للغرض** أسئلة معرفية -أسئلة التذكر -أسئلة تفسيرية -أسئلة تطبيقية
- أسئلة التعريفات -أسئلة التقويم -أسئلة الترويح -الأسئلة المتكلفة

رابعا مهارة القراءة

القراءة علية فكرية شديدة التعقيد ارتباطها بالنشاط العقلي والفسيولوجي للإنسان إضافة إلي حاسة البصر وأداة النطق والحالة النفسية .

وهي تقوم على أبعاد أربعة :- التعرف والنطق -الفهم -النقد والموازنة -حل المشكلات

أهمية القراءة:

تحقق القراءة التواصل بين أفراد المجتمع الواحد من الوقوف على أفكار الآخرين واتجاهاته ويتعرف الأفراد منها على التراث الثقافي للمجتمع بما يحافظ على وحدة المجتمع وتقارب المجتمع وهي وسيلة لاتصال المجتمعات بعضها مع بعض وهي تعمل على تنمية الافراد وتزويدهم بالمعارف البشرية لمسايرة التقدم العالمي بالإضافة أنها تساعد القراءة على رفع مستوى المعيشة

المهارات اللازمة للقراءة

وتتدخل في أداء هذه العملية حواس الفرد وقدراته وخبراته ومعارفه وذكائه ومجموعة أخرى من القدرات التي ينبغي توافرها لدي القارئ ليتمكن من القراءة الجيدة ومنها :-

- القدرة على النظر 'لي الكلمات المكتوبة وإدراك النقاط الأولية المهمة في الموضوع
- القدرة على إدراك المعنى العام للمادة المقروءة

- القدرة على ترتيب وتنظيم المادة المقروءة القدرة على القراءة مع التنبؤ بالنتائج القدرة على التميز بين أجزاء وفصول وتعريفات المادة المقروءة القدرة على نقد تمحيص المادة المقروءة.

أنواع القراءة

- القراءة الخاطفة أو السريعة
- قراءة الاستمتاع
- القراءة التحصيلية
- القراءة النقدية

ويمكن تحسين القراءة عن طريق :

- تحديد الأولويات
- الانتباه أثناء القراءة

فهم ما تقرأ

توفيرا لبيئة المناسبة للقراءة استخدام الأسلوب الأمثل للقراءة وتشمل (المسح – الفحص – القراءة –الاسترجاع –المراجعة)

خامسا : مهارة الكتابة

عرف الإنسان الكتابة منذ زمن بعيد وعمل على تطوير ها حت ى وصلت إلي الصورة التي نعرفها الآن شعر في البداية بعجزه عن تذكر الأحداث والتواريخ والأعداد فعمل على تدوينها في صورة ثابته ليتمكن من الاحتفاظ بها والرجوع إليها كاما دعت الحاجة فتوصل إلي توصيل الرموز الصوتية الاعتبارات الأساسية لضمان الاتصال الكتابي.

1. عوامل متعلقة بالنص الكتابي نفسه
2. وفيها استعمال الالفاظ والرموز التي يستطيع المستقبل فهمها والتجاوب معها وأن تتوافر للنص من حيث الإعداد للمقومات الفنية التي تساعد على زيادة فاعليته

وفي إطار هذا ينصح علماء اللغة بضرورة تحليل النص الكتابي إلي عناصره الأولية والمتمثلة في الكلمة –الجملة –الفقرة .

3. عوامل متعلقة بظروف المحيطة بالنص الكتابي الظروف المحيطة بالنص المكتوب لا تقل أهمية عن العوامل الخاصة بالرسالة نفسها فهذه الظروف تؤثر تأثير كثيرا في مدى تقبل الرسالة الإعلامية أو رفضها ومن هذه الظروف

4. ظروف متعلقة بالكاتب وظروف متعلقة بالجمهور

القواعد العامة للكتابة الفعالة

وتتمثل هذه القواعد في :

1- **الاكتمال** :بأن تحتوي الرسالة الإعلامية –على كل المعلومات أو الحقائق

2- **الإيجاز** : قصر الطرائق المؤدية إلي توصيل المعاني

3- **الدقة** : من الأمور الهامة في صياغة النص وتعني الصواب

4- **الموضوعية** : وهي فصل الرأي عن الحقيقة وتحقيق النزاهة والتوازن بإعطاء الأطراف المختلفة فرصا متكافئة لإبداء وجهات نظرها .

- البساطة :– التبسيط سمة من سمات التحرير الكتابي الذي يعرض الأحداث والأفكار بطريق مفهومة والكتابة المبسطة ليست الكتابة التافهة السطحية فأحسن الكتابات هي البسيطة السهلة التي يسهل تتبعها .
- المناسبة : وتعني المناسبة موافقة اهتمامات القارئ فنحن لا نكتب لأنفسنا وإنما لقارئ محدد على أن يقرأ ما نكتبه وينفعل به .
- التأكيد : للتأكيد على معاني محددة ذات دلالة وإبرازها.
- التخطيط للكتابة المؤثرة وتتضمن عملية التخطيط للكتابة المؤثرة عدة خطوات أساسية أهمها.
- تحديد الأهداف والأولويات .
- دراسة الجمهور .
- اختيار فكرة الموضوع .

- جمع المادة اللازمة .
- تحديد التكنيك الأمثل للكتابة وهكذا وضع الكتاب الذي يعد الأول من نوعه في اللغة العربية لمهارات الاستماع –الحديث –السؤال –القراءة –الكتابة بالشرح والتحليل منهجا نسير عليه لمهارات الاتصال لكافة المهتمين بالتأثير في الآخرين وتغييرهم .

التواصل والتفاعل داخل الصف

المُعلم هو المشرف على طلاب و بيئة الصفوف التي يدرسها ، وهذا يتطلب منه جهداً كبيراً من التواصل و التفاعل بينه وبين طلابه ، لكن بعض المعلمين لا يعيرون لجانب التواصل أهمية كبرى لاعتقادهم أن عليهم أن يتكلموا وعلى الآخرين أن يسمعوا ويفهموا وإن لم يفهموا فهم المسؤولين عن عدم فهمهم . وينسى هذا النوع من المُعلمين أن الطلاب شركاء لهم في الصف وأن علاقتهم بطلابهم يجب أن تكون متوازية.

وسوف نناقش في هذا التعيين التواصل والتفاعل حسب الأقسام الآتية :

- التواصل .
- العلاقات الإنسانية .
- التفاعل الاجتماعي .
- التفاعل اللفظي الصفي .

نتطلع بعد مناقشة هذا التعيين أن يحقق المُعلم الأهداف الاتية :

- في المجال المعرفي الإدراكي: تحديد مفاهيم التواصل والتفاعل الاجتماعي و التفاعل الإنساني والتفاعل اللفظي
- في المجال الانفعالي الوجداني : الإيمان بأهمية التواصل والتفاعل في المواقف الصفية والأنشطة المختلفة
- في المجال الحركي / المهاري . تطبيق المفاهيم والمبادئ التي أدركها كممارسات صفية تؤثر في طلابه وتبني شخصياتهم في ضوء قدراتهم وحاجاتهم

1- التــواصـــــل :

هو كل ما يقال ويقرأ ويحدث من حركات أو أفعال أو إيماءات وكل الأعمال التي التعاون تعبر عن عدم الرضى والغضب والنفور .

تؤدي أنماط التواصل المختلفة إلى اختلاف في طرائق التعلم ، حيث يوجد أنماط تواصل تشجع على الحفظ وأخرى تشجع على التفكير والاستدلال .

تتعدد مفاهيم التواصل :

- التواصل من الناحية الاجتماعية : علاقة متبادلة بين طرفين أو انفتاح الذات على الآخرين .
- التواصل من الناحية السيكولوجية : عملية ذاتية داخلية يتم فيها الاتصال بين الفرد وذاته في نطاق أحاسيسه وتجاربه مع نفسه .
- التواصل من الناحية الآلية – الميكانيكية: نظام متكامل له مدخلاته ومخرجاته وعملياته وتغذية راجعة .

مرسل + مستقبل + مضمون + تغذية عائدة من المستقبل .

1)التواصل من الناحية التربوية :عملية تحدث في الموقف التعليمي التعلمي بين جميع الأطراف لتنظيم التعلم .

ويمكن القول أن التواصل هو عملية تعلم وأن التعلم هو عملية تواصل .

الفرق بين التواصل والاتصال

لا يحدث التواصل إلا بوجود عاملين مهمين هما :

1. **اللغة**: سواءً مكتوبة أو محكية أو رمزية أو حركية إيمائية ومن شروطها أن يفهمها المستقبل. ولا يشترط أن يكون المرسل والمستقبل من البشر فقد يكون أحدهما آلة أو جهازاً. وإذا لم يفسر المستقبل الرسالة فعندها نقول أن الذي حدث هو اتصال وليس تواصل. الاتصال يكون في اتجاه واحد أما التواصل فهو في اتجاهين .

2. المناخ التواصلي – المادي والنفسي .
- المـادي – مواد وأجهزة .
- النفسي – حرية – تسامح – استعداد ، انفتاح ، مرونة ...

عناصر حدوث التواصل:

من أجل حدوث التواصل لابد من وجود ستة عناصر هي:

- الهدفية الواضحة .
- تبادل الأدوار بين المرسل والمستقبل .
- وجود محتوى أو مضمون مثل الأفكار والمعلومات .
- وجود قناة تنساب عبرها الرسالة .
- وجود لغة مفهومة بين المرسل والمستقبل .
- تأثير وتأثر – أي حدوث استجابة .

إذا لم تتحقق العناصر الستة السابقة فإن التواصـل يصـبح اتصـالاً وإذا تحقـق بعـض العناصر يكون تواصلاً غير فعال .

مهـارات التواصـل :

يتكون التواصل الفعال من عدة مهارات على المعلم أن يمتلكها :-

- مساعدة الطلاب على التعلم بطرائق وأساليب متنوعة كالبحث والاستقصاء .
- استثارة دافعية الطلاب بأنواع التعزيز المختلفة اللفظية وغير اللفظية – المادية –
- توظيف أساليب التعلم (الأسئلة والمناقشة والحوار ... الخ) لتنظيم التعلم .
- تشجيع الطلاب على الصراحة والثقة والنقد البناء وتوفير المناخ المناسب لذلك
- الحرص على وضوح أهداف التعلم لدى الطـلاب وصـياغتها بشـكل محـدد يلـبي احتياجات الطلاب وقدراتهم
- تشجيع العمل التعاوني المتبادل بين الطلاب .

- أن يتقن المعلم مهارة الإصغاء بمعنى تفهم طلابه واهتمامه بهم .
- أن يتقن مهارة إدارة المناقشة الصفية
- أن يتقن مهارة توضيح المعلومات .
- أن يتقن مهارة التقويم النامي والختامي .

صعوبات التواصل ومشكلاته :

- التوجه المادي - اعتبار الآخرين أشياء مادية بدلاً من النظر إليهم كأشخاص .
- التمحور الذاتي : الانشغال بالاهتمامات الذاتية وعدم الإحساس بمصلحة الآخرين .
- الاستغلال : التعامل مع الآخرين على أساس المصلحة الذاتية .
- المخادعة : الاستفادة من الآخرين بالخداع والنفاق والغش .
- المسايرة : موافقة الأشخاص الآخرين على حساب التكامل الشخصي .
- العداوة : معاداة الآخرين والشك فيهم والريبة منهم .
- مركبات النقص : عدم الثقة بالنفس .
- الانعزال : عدم القدرة على تكوين علاقات سليمة مع الآخرين .
- التوقع المثالي : توقع المثاليات من الآخرين .

نظام فلوريدا لقياس الأداء : التواصل : اللفظي واللا لفظي

معلومات عامة

اسم المعلم : التاريخ : المدرسة :

اسم الملاحظ:

صممت هذه الأداة لتسجيل مؤشرات سلوك المعلم الفعال وغير الفعال في مجال التواصل : اللفظي واللالفظي ،وهي مقسمة إلى أربعة أجزاء : ضبط النقاش ، التركيز ، كلام المعلم ، ولغة الجسم .

إرشـــادات:

- ضع الإشارة(/) في المربع المناسب عندما تلاحظ سلوكاً ذا علاقة بالموضوع

- ضع إشارة للسلوك في كل مرة تشاهده فيها .

ملخص البيانات	نمط السلوك	فعال	غير فعال
1 ضبط النقاش			
2 التركيز			
3 كلام المعلم			
4 لغة الجسم			
المجمـــوع			

ملخص البيانات	نمط السلوك	فعال	غير فعال
ضبط النقاش	- يوجه سؤالاً مفرداً في المرة الواحدة - يستخدم خطاباً مزدحماً/ مشوشاً - يستخدم كلمات غامضة - يوجه أسئلة طويلة متعددة		
التركيز	- يستخدم أساليب حازمة - يكرر النقاط المهمة - ينتقل من موضوع إلى آخر ، ثم يعود		
كلام المعلم	- يبدي حماساً - يقدم تحدياً موجهاً نحو المهمة - يستخدم كلاماً عالياً وحاداً ومزعجاً لا - يغير نبرة صوته وشدته وحجمه وسرعته - يتكلم بنعومة بالغة / صوته غير مسموع		
لغة الجسم	- يبتسم ويتواصل بجسمه يبدي - سلوكاً بدنياً يدل على الاهتمام والاستمتاع - تعبير جامد / وقفة فاترة أو حركات بليدة		
المجمـــوع			

2- العلاقات الإنسانية

يقصد بها ضرورة الاهتمام بالطلاب ككائنات إنسانية تتمتع بحاجات جسمية وروحية ونفسية واجتماعية ومعرفية ، وضرورة إشباع هذه الحاجات بطرائق مشروعة لمساعدتهم في تحقيق إنجاز تحصيلي أفضل من اتزان ودفء ومودة وإنسانية المُعلم وامتلاكه الخصائص المعرفية والإعداد المهني وتهدف التربية الإنسانية إلى جعل المتعلم أكثر مسؤولية وأكثر قدرة على الابتكار والاستقلالية .

3- التفاعل الاجتماعي

هو عمليات متبادلة بين طرفين في وسط اجتماعي عبر وسيط هو اللغة أو ما يقوم مقامها كالإشارات والإيماءات أو الحركات وتعابير الوجه يتم فيها تبادل الاتصال لتحقيق هدف.

تعتمد عملية التفاعل الاجتماعي على التنشئة الاجتماعية حيث يتعلم الفرد والجماعة أنماط السلوك المتنوعة والاتجاهات التي تنظم العلاقات بين أفراد وجماعات المجتمع في إطار الدين والقيم السائدة والتقاليد المتعارف عليها .ويتم التفاعل الاجتماعي عبر ثلاث مراحل هي :

1- مرحلة التعارف :

فيها يتبادل الطرفان عبارات المجاملة ويقوم كل طرف بمحاولة سبر غور الطرف الآخر واكتشافه .

2- مرحلة التوافق :

يقتنع فيها كل طرف بالطرف الآخر من حيث مزاياه وأخلاقه وقدراته .

3- مرحلة الإعلان عن العلاقة وتعزيزها وتثبيتها .

ومن الملاحظ أن العلاقات تتقوى عند تشابه الاتجاهات والآراء وينشأ التوتر بين طرفين عند تباين الأفكار والاتجاهات .

أما التفاعل الاجتماعي في الصف فيتأثر بالبيئة الصفية وعدد الطلاب واتساع الصف والإمكانات ويعتمد تفاعل المعلم والطلاب على عدة عوامل أهمها :

أ - أحكام المعلمين وتقديرهم لطلابهم .

وهناك أربعة اتجاهات في هذا الجانب :

- اتجاه التعلق بطالب ما .
- اتجاه الاهتمام بطالب ما .
- اتجاه اللامبالاة بطالب ما .
- اتجاه النبذ .

ويؤثر مستوى تحصيل الطالب وقدرته على تعزيز سلوك معلمه في أثناء التفاعل الصفي ومدى توافقه أو إطاعته للنظم المدرسية . على الاتجاهات الأربعة السابقة .

ب- جاذبية الطلاب ومظهرهم الخارجي :

ينزع المعلمون إلى تقدير الطلاب ذوي المظهر الخارجي الجذاب . ومن الضروري هنا أن يدرك المعلم أن عليه دوماً أن يتعمق في ذوات تلاميذه من الداخل وليس الشكل الخارجي

جـ- المستوى الاقتصادي ، الاجتماعي للطلاب .

يميل المعلمون إلى التفاعل مع الطلاب ذوي المستوى الاقتصادي والاجتماعي الأعلى أكثر من تفاعلهم مع طلاب المستويات الأدنى .

د - اثر توقعات المعلم - المعلم الذي يكون فكره عن طالب بأنه ذكي يتفاعل معه على أنه كذلك فعلاً ويتوقع منه سلوكياً ذكياً وقد يستجيب الطالب بطريقة توحي أنه كذلك .

هـ- اثر جنس المعلم والطلاب : لا يرتبط نجاح المعلم بجنسه فقد ينجح معلم وتفشل معلمة والعكس صحيح .

و- أثر سلوك الطلاب الصفي : تشير الدراسات إلى قدرة الطلاب على تعديل سلوك المعلم الصفي من أنماط استجاباتهم . ويبدو أن بعض المعلمين يخضعون لهذا التأثير دون وعي كامل لذا وجب على المعلم أن يكون مدركاً لجميع استجابات طلابه وأنماط سلوكهم داخل غرفة الصف ودورها في تكييف أو تغيير استراتيجياته التعليمية.

ذ- تفاعل الطلاب مع بعضهم بعضاً فقد أشارات الدراسات إلى أربع وظائف لها .

- ممارسة علاقات على قدم المساواة مع أقرانه .
- تفاعل الطلاب يوفر للطالب اكتساب مكانه خاصة به من نشاطاته المختلفة .
- يشكل التفاعل مصدر غزير للمعلومات غير الرسمية التي لا تتناولها الموضوعات المدرسية .
- تزويد الطالب بفرصة اكتساب الشجاعة والثقة بالنفس مما يساعد على تسريع معدل نضجه النفسي والاجتماعي .

4- التفاعل اللفظي الصفي

(يشكل التفاعل اللفظي أحد مظاهر النشاط التدريسي ، لأنه يغطي أحياناً 70٪ من وقت النشاط الصفي الإجمالي أو اكثر) . وهو عملية ديناميكية متحركة مستمرة تدفع بالطلاب إلى الإقبال على التعلم وتتيح للمعلم فرصاً كثيرة للعطاء والإبداع . وقد عرفه الدويك بأنه الكلام الذي يجري داخل غرفة الصف ، سواء كان كلام المعلم أم كلام التلميذ.

وإذا ما طغى على المعلم في تفاعله مع طلابه أسلوب المحاضرة وإعطاء التعليمات والأوامر والإرشادات سمي معلماً مباشراً أما إذا لجأ المعلم إلى أسلوب الحوار والمناقشة وأفسح أمام تلاميذه الفرص لكي يتحدثوا ويسألوا ويعبروا عن حاجاتهم وانفعالاتهم وشجعهم على ذلك ومدحهم وتقبل مشاعرهم - فإن المعلم يسمى غير المباشر وقد وجد العلماء أن انتباه التلاميذ يتشتت في حالة المعلم الذي يميل سلوكه إلى المباشرة .

وقد كشف فلاندرز في دراساته وأبحاثه أن المعلم المباشر أقل نجاحاً من المعلم غير المباشر. وفي إحدى دراساته عرض مجموعة من الأطفال إلى اختبار جدي بواسطة الجلفانوميتر وطلب من كل طفل أن يضع يده على الجهاز بينما أدخل معلماً مباشراً مرة ومعلماً غير مباشر مرة أخرى فوجد دقات قلوب الأطفال تزداد مع المعلم المباشر مما يدل على خوف الأطفال منه.

ويوجد مجموعة من العوامل تؤثر في التفاعل اللفظي الصفي منها:

1. المعلم: كلما كان المعلم غير مباشر كلما كان التفاعل اللفظي الصفي يؤدي إلى نتائج تعليمية
2. **المنهاج** : يؤثر على أسلوب المعلم ومقدار تواصله في الصف .
3. الفروق الفردية -كلما قل تشتت الطلاب كلما زاد التفاعل .
4. **علاقات الطلاب** -كلما زادت العلاقات الحسنة بين الطلاب كلما زاد التفاعل .
5. **علاقة المعلم مع طلابه** - كلما كانت العلاقة حسنة كلما زاد التفاعل .

اندرسون قام بدراسة عام 1939 ولاحظ أن سلوك طلاب الصف يختلف باختلاف المعلم القادم إليهم معتمداً على أسلوب المعلم وعلاقته مع التلاميذ .

النظام العشري لرصد التفاعل الصفي

قسم فلاندرز التفاعل اللفظي الصفي إلى قسمين كبيرين :

- كلام المعلم .
- كلام الطلاب .

ويقسم كلام المعلم إلى قسمين هما :

1- كلام المعلم غير المباشر ويقسم إلى أربعة أقسام فرعية .

- تقبل شعور التلاميذ .
- مدح كلام و سلوك التلاميذ وتشجيعهم .

- قبول أفكار التلاميذ واستعمالها .
- طرح الأسئلة على التلاميذ .

2- كلام المعلم المباشر ويقسم إلى ثلاثة أقسام فرعية هي :

- الشرح .
- إعطاء التوجيهات والتعليمات والأوامر .
- طرح الانتقادات وإعطاء التبريرات للسلطة .

أما كلام الطلاب فيقسم هو الآخر إلى نوعين هما :

- الاستجابة لمنبه أو سؤال أثاره المعلم .
- المبادرة من التلميذ نفسه .

ثم أضاف فلاندرز إلى هذه الفئات التسع فئة عاشرة هي السكوت والارتباك .

وبذلك يكون نظامه من عشر فئات على النحو التالي :

- النظـــام العشري لرصد التفاعل الصفي
- (نظـــام فلاندرز)

كلام المعلم غير المباشر

- تقبل الشـــعور – يتقبل المعلم شعور التلميـذ ويوضحـــه كـأن يقـول (نعـم أنـا اشعر معك فهذه قضية تستحق الدراسة
- المديح والتشجيع – ويشجع المعلم كلام الطالب أو سـلوكه ، يكـون المعلـم إيجابيـا يزيل تخوف التلاميذ ، ويزيد من احتمال مبادرتهم كأن يقول (ممتاز، أحسنت).
- قبول أفكار التلاميذ – يستمع لأفكار تلاميذه ويضيف عليها أو يعـدلها إن اقتضـى الأمر ذلك .
- طرح الأسـئلة – تكـون الأسـئلة في صـلب الـدرس وهـي مـن النـوع الـذي يـثير استجابات التلاميذ وليس على شكل تساؤلات لا إجابة لها.

كلام المعلم المباشر

- الشــرح - يقوم المعلم هنا بتقديم محتويات الدرس الـذي ينـوي تعليمـه للتلاميـذ ويعطي الحقائق والآراء حوله وقد يطرح تساؤلات بشـكل اسـتفهامات اسـتنكارية وبنبرة تنم عن السلطة .
- إعطاء توجيهات وتعليمات - وهنا يتوقع المعلـم التـزام التلاميـذ بتوجيهاتـه كـأن يقول لهم: (افتحوا كتبكم صفحة كذا وكذا) .
- انتقادات وتبريرات للسلطة - أما إذا لم يلتزم التلاميذ فإن المعلـم يعمـد إلى فـرض سلطته بطرائق متعددة .

كلام الطلاب

- استجابة التلميذ - وتكون الاستجابة هنا ذات علاقة بما يقوله المعلم ، كـأن يجيـب عن سؤال وجهه المعلم ، أو أن يستفسر عن موضوع له علاقة بمـا يتحـدث المعلـم عنه .
- مبادرة التلميذ- يطرح التلميذ هنا أفكـاره كمبـادرة منـه دون سـؤال المعلـم لـه أو يستفسر عن شئ لا علاقة له بالنقطة التي يتحدث فيها المعلم .

السكوت

سكوت وارتباك يدل على انقطاع التواصل اللفظي بين المعلم والتلاميذ كأن يسـكت التلاميذ أو يتحدثون مع بعضهم البعض أو يثيرون شيئاً من الفوضى.

نظام تحليل التفاعل اللفظي

1. تقبل المشاعر : يتقبل المعلم أو يقر شعور الطالب بطريقة تخلو من التهديد أو التهكم.

مثال : الطالب : "لا أفهم الواجب"

المعلم : "نعم إنه مفهوم يصعب استيعابه ، أليس كذلك ؟"

2. مديح أو تشجيع :يقوم المعلم إيجابياً سلوك الطالب أو عمله .

مثال: المعلم : "هذه إجابة متميزة يا أحمد"

ويمكن أن تصنف في هذه الفئة النكتة التي تُلقى لتخفيف التوتر

3. تقبل أفكار الطلبة واستخدامها : يقوم المعلم بتوضيح أفكار الطالب أو البناء عليها وتطويرها ، ويكون ذلك دون أي تقويم .

مثال : الطالب : "الخليج العربي يحد المملكة العربية السعودية من الشرق" .

المعلم : "والبحر الأحمر من الغرب"

وتضم هذه الفئة توسيعات المعلم لأفكار الطلبة . ولكن عندما يقدم المعلم كثيراً من أفكاره هو ، فإن سلوكه هذا يُصنف في فئة المحاضرة .

4. طرح الأسئلة :يطرح المعلم أسئلة حول المحتوى مثال : المعلم : "أذكر ثلاثة مناقسام السطح في المملكة الأردنية الهاشمية ؟" .

5. المحاضرة : يقدم المعلم معلومات أو آراء حول المحتوى

6. توجيهات وتعليمات : يوجه المعلم أو يعطي تعليمات على نحو يتوقع معه من الطالب الامتثال لها .

مثال : المعلم : "افتحوا كتبكم صفحة (25) واقرأ التمرين الأول يا محمد" .

7. نقد أو تبرير السُلطة : مثال : المعلم : "لا ، يا زياد، فإن عضوية مجلس الأمن ليست مفتوحة لجميع الدول الأعضاء" . "أين ملاحظاتك التي دونتها عن هذا الموضوع ؟ الا تعرف أن من واجبك أخذ الملاحظات في الصف كل يوم"

8 . كلام الطالب – استجابة : يجيب الطالب مباشرة على أسئلة المعلم مثال : المعلم : "ماذا يميز مجلس الأمن عن الجمعية العمومية ؟"

الطالب : "مجلس الأمن يتكون من (15) عضواً فقط" .

وفي هذه الفئة ، يكون دور الطالب في التعبير عن أفكاره محدوداً .

9 كلام الطالب – مبادرة : يبادر الطالب إلى التعليق أو يطرح سؤالاً غير متوقع أو سؤالاً إبداعياً في محتواه . مثال : الطالب : "لم نناقش هذا أمس ، ولكني أعرف أن خمسة من أعضاء مجلس الأمن دائمين وأن عشرة يتناوبون" .

10 الصمت أو التشويش: الوقفات ، والفترات القصيرة من الصمت وفترات التشويش التي لا يستطيع الراصد معها فهم التواصل الذي يحدث .

طريقة رصد التفاعل اللفظي الصفي .

يستعمل نظام فلاندرز كأداة للبحث وكأداة لتدريب المعلمين في أثناء الخدمة . وقد يستخدمه المعلم في ملاحظة سلوك زميله في أثناء عملية التعليم أو يستخدمه المعلم لتصنيف سلوكه الخاص به داخل غرفة الصف عن طريق سماع درسه المسجل على شريط كاسيت .

إن استخدام نظام فلاندرز لتحليل التفاعل اللفظي يتطلب ملاحظاً متدرباً يحفظ فئات النظام العشري ثم يسجل الملاحظ كل ثلاث ثوان رقم صنف مناسب من التفاعل اللفظي الذي شاهده مباشرة .

وفيما يلي قائمة بالأنماط السلوكية المرغوب فيها التي ينتظر أن يكثر المعلم من استخدامها :

- أن يقلل المعلم ما أمكن من كلامه مقابل كلام تلاميذه .
- أن يكثر المعلم من أنماط السلوك غير المباشر في كلامه.
- أن يكثر المعلم من الأسئلة التي تعطي فرصة للمناقشة

وطرح الأفكار مقارنة بالأسئلة الضيقة التي تحتاج إلى الإجابة بنعم أو لا أوبكلمة واحدة .

4 أن يستخدم المعلم إجابات التلاميذ ، ويتولى شرحها أو تلخيصها ، أو التعليق عليها أو التنسيق فيما بينها ، وإبراز أفكار الطلاب المناسبة وتبينها .

5 أن يشجع المعلم تلاميذه على الاستجابة لأسئلة وأفكار بعضهم البعض ويعزز استجاباتهم .

6 أن يحرص المعلم على الابتعاد عن استخدام عبارات الرفض التي تخوف التلاميذ من طرح أفكارهم ومعلوماتهم وأن يحرص على مناداة الطلاب بأسمائهم.

7 أن يقلل المعلم من أسلوب المحاضرة ويعمد إلى أسلوب المناقشة ، ويحرص على أن يكون التلاميذ أنفسهم مصدر المعلومات ما أمكن بالأسئلة التي يطرحها .

8- أن يُحسن المعلم الاستماع لكلام تلاميذه وأن يدربهم هم أنفسهم على الاستماع

9-ألا يشير المعلم إلى سلوك التلاميذ السلبي دون أن يدلهم على السلوك الإيجابي البديل وأن يعلل رفض السلوك السلبي.

10-أن يحرص المعلم على توضيح قواعد السلوك الإيجابي ويعطي التعليمات التي تحدد سلوك التلاميذ داخل الصف وفي سائر مرافق المدرسة بتوضيح السلوك الاجتماعي السوي فيما بينهم .

11-توجيه النقد إن استدعت الضرورة القصوى إلى صاحب العلاقة وليس إلى كل الطلاب.

12-إعطاء الطلاب الوقت الكافي للإصغاء والاستجابة دون استعجال.

أما الأنماط السلوكية غير المرغوب فيها فهي

- التعامل مع الطلاب أرقاما لا أشخاصا أثناء مخاطبتهم .
- استعمال عبارات التهديد والترهيب .
- عدم الإصغاء الجيد لأسئلة الطلاب ومقترحاتهم وآرائهم .
- رفض المشاعر والسلوك والآراء استناداً إلى معايير خاصة مثل :هذا لا يعجبني شخصياً .
- التوبيخ والإهانة والسخرية بالطلاب وأفكارهم التي لا تتفق ورأى المعلم .
- التشجيع والثناء والإثابة في غير مواضعها ودونما استحقاق .
- ترك أسئلة الطلاب دون الإجابة عنها .
- الإلقاء والمحاضرة طيلة الوقت .
- استعجال استجابات الطلاب الفورية .

- الفكاهة الجارحة لأحد الطلاب
- فرض الآراء بالتسلط واستخدام الإرهاب الفكري .

الأعلام وسلية من وسائل الاتصال

دور وسائل الاعلام في خدمة النظام السياسي:

يتحدث "صمويل بيكر" على أن ما وصفة لا زويل ولا زرسفيلد وميرتون وغيرها بشأن وظائف ووسائل الاعلام المجتمعية، يمكن اعتباره يصيب في (خدمة النظام السياسي). فوسائل الاعلام تخدم النظام السياسي يطرف كثيره ومختلفة بعضها مباشرة وبعضها غير مباشر، في المجتمعات المركبة الكبيرة مثل USA لا يستطيع القادة الاتصال بالناس بدون استخدام وسائل الاتصال الجماهيرية ولا يستطيع المرشخ أن يصل جمهورة بدون وسائل الاتصال الجماهيرية، كذلك فإن المواطن العادي لن يستطيع التعرف على القرارات الحكومية والتشريعات والقادة والأوضاع السياسية والاقتصادية الداخلية والخارجية بدون استخدام وسائل الاعلام، لأن وسائل الاعلام حيوية في نشر المعلومات الجديدة من الحكومة إلى المواطنين. وتستخدم وسائل الاعلام كذلك في مخاطبة الحكومات والشعوب الآخرى مثل "حرب الخليج" حيث تم تناول الرسائل السياسية بين أمركيا والطرف عبر وسائل الاعلام الدولية. ويرصد صمويل بيسكر دور وسائل الاعلام في خدمة النظام السياسي من أربع وظائف هي:

- **تسهيل التماسك الاجتماعي:**

تساعد وسائل الاعلام في تكوين الرأي العام من تقديم المعرفة المتشركة التي تزيد من الأشياء للمجتمع وتقلل من فرص الصراع داخله من دورها في وقت الأزمات والحروب، حيث أنها توجد وتجمع وتوجه.

- **تفسير المجتمع لنفسه:**

يعتقد صمويل ان الفرد يستطيع أن يتعمق في دراسة أي مجتمع من دراسة المواد الشعبية الصادرة عنه مثل الكوميديا، القصص الشعبية، الاغاني أفلام السينما، لأنها تعبر عن وعيه وتعكس مثم ومعتقداته، فإذا ما أردنا معرفة فيم المجتمع وتقيم واقعة، فلم تعمد

الاستطلاعات ولا مقالات الفلاسفة و نخب قادرة على فهم وتحليل ما يدور في المجتمع إلا من دراسة المواد الشعبية الصادرة عنه .

- **دمج السكان الجدد في المجتمع:**

الاعلان وعالمة أصبح لا يقتصر على السلع وانما أنتقل إلى عالم الخدمات بيع الافكار فالاعلانات أصبح ينظر لها على أنها تعكس المجتمع نفسه، وتسعى إلى دمج السكان الجدد مع القدامى من أحداث التكامل بين الأفراد داخل المجتمع نفسه.

- **خدمة النظام الاقتصادي:**

لا أحد يتكر دور وسائل الاعلام في عالم الاقتصادي، رغم النقد الكثير التي توجهه لها في مجال الاعلان، إلا أن الواقع يفيد أن معظم المجتمعات المتطورة تدى أنه تكسب من الاعلانات، وكذلك لم يقتصر على ذلك بل أن الدراما والكوميديا والبرامج الوثائقية والحكايات والمنوعات، تدرج للأوضاع الاقتصادية، فمثلاً كل ماسبق جعل المواطن في u.s.a لا يستطيع أن يعيش بين من سيادة، ومثلا، وتدريج عن النفس، كل ذلك حدث من فاتقدمه وسائل الاعلام من تطورات عن المعيشة الكريمة.

وظائف وسائل الاتصال الجماهير

أولاً: طرائق التفكير في وظائف وسائل الاتصال الجماهيرية.

يمكن التفكير في وظائف وسائل الاتصال على النحو الآتي:

1. وظائف فردية مقابل الوظائف المجتمعية: لا بد من الفريق المبدئي بين الوظائف التي تحققها وسائل الاعلام لنا كأفراد وبين الوظائف التي تحققها للمجتمع.

اذا أردنا معرفة وظائف وسائل الاعلام للفرد، فنحن نريد أن نعرف ما هفي الاشباعات التي يبحث عنها، وهل تساعد وسائل الاعلام في تحقيق الرغبات والاحتياجات أم لا أما بالنسبة للمجتمع سوف تكون وظائف وسائل الاعلام هو المحافظة على استقرار المجتمع وثباته، وكيف تحقيق التغير و التطوير، وما هو الدور التي تلعبه تلك الوسائل في جميع المجالات (اقتصاد-اجتماع- ثقافي).

خلاصه: وظائف الوسائل يجب أن تفرق بين وظائف الفرد على هذه، ووظائف المجتمع بنحوٍ عام.

2. وظائف المحتوى مقابل وظائف الوسيلة.

عند دراسة وظائف وسائل الاعلام، لا بد أن نمز بين المحتوى الذي تعرضه الوسيلة، وبين خصائص الوسيلة المستخدمة أو بظروف الاستخدام وليس بالمحتوى.

مثال: الذهاب إلى السينما قد يجعلنا نفكر في دار العرض والديكور والمقاعد وعرض الشاشة، لذا قد تحظى دار العرض كوسيلة باهتمام أكثر من الفلم نفسها.

3. وظائف ظاهرة مقابل وظائف كامنة:

يجب أن تميز أحيانا قيما يتعلق بدور وسائل الاعلام في حياتنا وخاصة أن تميز بين الوظائف الملموسة الواضحة والمعلقة وبين الوظائف الكامنة الغير واضحة.

الوظائف الواضحة لوسائل الاعلام والتي تدركها حين استخدام وسائل الاعلام هي الأخبار، والتشقيق التعليم و التوجيه والترفيه والاقناع، أما الوظائف الكامنة فهي وظائف خفيفة التي يعرضها هم من يفكرون في وسائل الاعلام من نواحي أخرى وهم في العادة قلة.

مثال: زوجان يجلسان أمام التلفزيون يتناولون الإفطار، إذا سألناهم عن سبب المشاهدة يتحدثون عن وظائف المشاهدة المتعارف عليها أم الشي الغير معلق قد يكون أن المشاهدة قد تعضهم المشاجرة والخوض في هموم الحياة ومشاكل الأبناء والعمل.

معظم الدراسات تقول أن T.V في كثير من الأحيان صمام أمان للأسرة لأنه يمتع التوتر ويخلف الانسجام.

وظائف وسائل الاعلام للمجتمع:

من الصعب أن تتخيل وجود مجتمع حديث بدون وسائل الاعلام، وكذلك فإن وسائل الاعلام المتبع للدراسات الإعلامية يجد أنه لا يوجد اتفاق أساس حول وظائف وسائل الاعلام في المجتمع وكثير أما يتم الخلط بين الوظائف والتأثيرات لذا يجب التعريف

فالوظائف تهتم بالدور العام التي تؤديه وسائل الاعلام، أما التأثيرات هم النتائج لهذه الأدوار بعض الآراء بشأن وظائف وسائل الاعلام في المجتمع.

مفهوم "لازويل" للوظائف المجتمعية:

عالم سياسة مثير من أوائل العلماء والذين أهتموا بالوظائف المجتمعية للاتصال وقد حدد ثلاثة وظائف هي:

1. مراقبة السئة من تجميع الأخبار والمعلومات من خارج وداخل المجتمع وتوزيعه.
2. ترابط أجزاء المجتمع في الاستجابة للبيئة، من الاتصال يتم تكوين الرأي العام وبدون ذلك جع
3. نقل التراث الاجتماعي عبر الأجيال.

مفهوم (لازرسفليد) و (ميرتون) للوظائف:

1. التشاور وتبادل الآراء.
2. تدعيم المعايير الاجتماعية (المقصود معافية الخارجية عن عادات وسلوك المجتمع لأن هناك منجوة بين الأخلاقيات العامة والسلوك الفرد أو البشري.
3. التخدير (الخلل الوظيفي) ويقصد به حدوث نتائج عكسية من كثرة المعلومات التي قد تحول معرفة الناس إلى معرفة سليمة، وتحول هذه المعرفة بأن أحداث مشاركة فعالة في الكثير من القضايا والمشاكل على الصعيد المحلي والدولي. وحدوث حالة (اللامبالاة).

مفهوم ولير شرام للوظائف تحدث شرام عن ثلاث وظائف اتصال ضرورية لعمليات الاتصال الجماهيري خاصة في مجالات التنمية الشاملة وهي:

- وظائف المراقب: من استكشاف الأفاق وأعداد التقارير عن الأخطاء التي تواجه المجتمع.
- الوظائف السياسية: المعلومات التي تقدم من وسائل الاعلام تتيح أخذ القرارات الصائبة.

- التنشئة: يعلم أفراد المجتمع الجدد المهارات التي تنفع المجتمع وتساعد في تطوره.

مفهوم ماكويل:

- الاعلام
- تخفيف التماسك الاجتماعي.
- التواصل الاجتماعي.
- الترفيه.
- التعبئة.

مفهوم "لينرتي مولر" للوظائف:

- الاخبار والتزويد بالمعلومات ومراقبة البيئة.
- الربط والتفسير بهدف تحسين تفكير الناس.
- الترقية.
- التنشئة الاجتماعية.
- التسويق.
- قيادة التغير الاجتماعي.
- خلق المثل الاجتماعي.
- الرقابة على مصالح المجتمع وأهدافه.

ملاحظة: كل عالم اتصال فسر الوظائف حسب نظرتيه واهتماماته.

وظائف وسائل الاعلام للفرد:

اذا ما سألنا الافراد عن سب تعرضهم لوسائل الاعلام، فالإجابة ستكون تقليدية تتمثل في أن الأفراد يتعرضون لهذه الوسائل من أجل الترقية أو المعلومات أو الوظائف التقليدية المتعارف عليه لكن يجمع الخبراء على الأفراد يتعرضون لوسائل الاعلام

لأغراض متنوعة، وكل غرض منها يحدد قائمة من التوقعات التي تختار منها وسيلة معينة في وقت معين. ويمكن تحديد وظائف وسائل الاعلام للفرد في سبع وظائف هي:

1. مراقبة البيئة والتماس المعلومات:

الفرد يحصل على كميات كبيرة من المعلومات من وسائل الاعلام، ويمكن أن يتعامل الفرد مع هذه المعلومات وفقاً لهدفين هما:

- توجيه سلوكنا.
- توجيه فهمنا.

2. تطوير مفاهيمنا عن الذات:

تساعدنا وسائل الاعلام في فهم أنفسنا، فه تشغل اعادة الخام التي تطور مفهومنا عن أنفسنا أو من نكون، وتساعدنا وسائل الاعلام على فهم أنفسنا من ثلاث طرائق:

- استكشاف الواقع.
- عقد مقارنات وأضداد.
- المساعدة في تجويد مهنتنا.

3. تسهيل التفاعل الاجتماعي:

تقوم وسائل الاعلام بتيسير تفاعلنا الاجتماعي من تزويدنا بالاشياء التي تتحدث عنها ونمارسها، وتزودنا بأرضية مشتركة للتفاعل مع المعلومات التي تأتينا من وسائل الاعلام.

في معظم الحالات بجمع الخبراء أن الدراسات دلت عام أننا لا نبحث عن المعلومات وأنها يتلقى معظمنا هذه المعلومات بدون قصد.

4. بديل للتفاعل الاجتماعي:

وسائل الاعلام تقدم لنا تفاعل بديل أو صداقة أخرى، حيث أننا في كثير من الأحيان نرى تعلق بشخصيات المجتمع من قبل الأفرا (السياسية- فن- نخب) وتوحدون معها في الالام والهموم والأمال.

هذه الحاجة إلى الصداقة أثبت من الدراسات، فوسائل الاعلام بدون قصد تدعم الأفراد الذين يعشون في عزلة وكبار السن، فتصبح بديل للتفاعل الاجتماعي في بعض المجتمعات المتطورة.

5. **التحرر العاطفي:**

تحقيق وسائل الاعلام وظائف واضحة للافراد في ظل الواقع الذي نعيشه مثل الاسترخاء، التنفسي، المتعة، الاستنارة، التخلص من الملل والعزلة.

6. **الهروب من التوتر والاغتراب** (هي ببساطة تجعلنا نتنفس همومنا ومشكلاتنا في ظل مجتمعاتنا)

7. **تكوين طقوس يومية تمنحنا الشعور بالنظام والأمن:**

الخبراء يعتقدون أن الافراد يحتاجون إلى تنظيم حياتهم، وسائل الاعلام تقدم بوظيفة التنظيم وجدولة الحياة اليومية وأصبح الناس يرثيون حياتهم وفقاً لا ستخدامهم لوسائل الاعلام.

النظريات الاجتماعية والنفسية المفسرة للاتصال في وسائل الاعلام

على الرغم من عدم توصل علماء الاتصال لفهم كامل ودقيق لأثار وسائل الاعلام على الجوانب النفسية والأخلاقية والاقتصادية والسياسية والثقافية والتعليمية لحياة الأفراد العاديين، إلا أن هؤلاء العلماء حشدوا قاعدة من نتائج البحوث التي تساعد على فهم هذه القضايا، ففي القرن الماضي ركز العلماء في علم الاجتماع والنفس والاتصال على دراسات دور وسائل الاعلام في المجتمع.

ولعل إحدى المهام الاساسية لدارسي الإعلام هي تجميع النتائج العلمية حول أثار وسائل الاعالم والاتصال على المتعاملين معها من قراؤ ومستمعين ومشاهدين، وقد ظلت وسائل الاعلام لمدة طويلة تواجهة الاتهامات التالية:

1. تدهور مستوى الذوق الثقافي في العام.
2. زيادة معدلات اللامبالاة، والميل إلى انتهاك القانون

3. المساهمة في انهيار الأخلاق العامة.

4. تشجيع الجماهير على السطحية السياسية.

5. قمع القدرة على الابتكار والتجديد.

من جانب أخر يركز المدافعون عن وسائل الاعلام أن هذه الوسائل بمثابة الخادم المخلص الأمين لأنها تحقق الاتي:

1. تكشف الخطيئة وتعري الفساد.

2. متقدم بدور الرقيب أو الحارس فيما يتعلق بحرب التعبير.

3. تساهم في تشقيق ملايين الأفراد.

4. تقدم تسلية دومية لأضرر منها لطيفة العاملة المرهقة.

5. تحيطنا علما بأخبار العالم والمعيشة المحيطة بنا.

6. تجعل المستويات المعدنيية لحياتنا اكثر.

وفرة من ترويجها للسلع لإنعاش المؤسسات الاقتصادية

هذا جزء من الجدل الدائرتين ايجابيات وسائل الاعلام وسلبياتها، وبوحة عام قارن تقسم طبيعة وسائل الاتصال الجماهيري تتركز حل ثلاثة أسئلة محورية هي:

- ما هو تأثير المجتمع على سائل اعلامية، وما هي الظروف السياسية والاقتصادية والثقافية التي جعلت وسائل الاعلام تمارس عملها بالشكل الحالي.
- كيف يحدث الاعلام، وهل يتختلف في الجوهر والمبدأ، أم يختلف فقط في التفاصيل الخاصة بالاتصال الأكثر مباشرة بين الأفراد.
- ماذا تفعل وسائل الاعلام في الناس، وهل تؤثر قيمهم نفسياً واجتماعياً وثقافياً.

لأسباب عديدة كاف السؤال الثالث هو الذي تركزت حوله بحوث الاعلام في الماضي، إلا أن السؤالين الأول والثاني لم يلقيا هذا الأهتمام من جانب الباحثين في علم الاتصال

النماذج الاجتماعية:

يستخدم مصطلح انموذج للاشارة إلى مجموعة من الاقتراحات الأساسية، وعادة يربط علم الاتصال بين فكرة الانموذج ومجموعة القتراحات الاساسية، وتعد النماذج بوجة عام صياغات تظرية منضافة.

أولاً: الانموذج التطوري: يركز هذا النموذج على التغيرات الاجتماعية التي تطرأ على المجتمع بتطوره، الفكرة هنا هي أن المجتمع يشبه الكائنات العضوية من حيث التنظيم ومن حيث التطور والمجتمع كائن عضوي بيولوجي.

أليات التغير الاجتماعي التي تظهر غالباً في النماذج التطورية وتعد نوعاً من الاستقاء الطبيعي مثل، البقاء للأصلح ووراثة الصفات المكتسبة.

يتضمن الانموذج التطوري الاقتراحات التالية:

1. النظر إلى المجتمع بأعتبار مجموعة من الأجزاء المترابطة، وأنه تنظيم يقم الأنشطة المرتبطة المتكررة والانموذجية.
2. يتعرض المجتمع باستمرار للتغير حيث تصبح أشكال الاجتماعية مختلفة ومتميزة بصورة مطردة.
3. يتم نقل الأشكال الاجتماعية الجديدة من مجتمعات أخرى عن طريق الأفراد الذين يبجوتون عن وسائل فعالية لتحقيق الأهداف التي يعبرونه مهمة.
4. تحظي الأشكال الجتماعية الجديدة التي تساعد الناس على تحقيق أهدافهم ولا تتعارض مع الفم الموجود بالقبول، وتصبح أجزاء ثابته من المجتمع المتطور، وعلى عكس ذلك يتم نبذ الأشكال الأقل فاعلية والتخلي عنها، أهمية هذه الاقرضات تمكن في تاريخ وسائل الاتصال ففي التاريخ أدرك الكثير من الناس أهمية سرعة أنظمة الاتصال وضرورة وصولها إلى أكثر عدد ممكن من المتلقين، وبمعنى أخر قارن نمو الأعلام كان عىل الدوام عملية تطورية سواء كان ذلك من ناحية التكنولوجيا العملية أو الألية أم من ناحية الأشكال الاجتماعية الضرورية وذلك لتحقيق الأهداف التي يعدها ضاع القرار وأهدافها مهمة.

ثانياً: انموذج الصراع الاجتماعي (هيجل- ماركس-انجلز) يفترض هذا الانموذج أن الصراع وليس الاستقرار أو التطور هو من أهم العمليات الاجتماعية، والفكرة هي أن المجتمع يتكون من عناصر اجتماعية متصارعة مثل أن المجتمع مثل (خيروش) وقبح وجمال، قوة وضعف، تمتاز وفق لأجل أمرارة أهم اقتراحات هذا الانموذج:

1. المجتمع يتكون من فئات وجماعات من البشر تختلف مصالحهم بشدة.
2. تحاول كل جماعة تحقيق معالمها الخاصة في إطار المنافسة الشديدة مع الأخرين.
3. المجتمع المنظم يتعرض لصراع مستمر بين الجماعات التي لها مكاسب والتي تسعى لمكاسب جيدية.
4. تحدث عمليات التغير المستمر من ثانيا العملية الجدلية للمصالح المتنافسة والمتصارعة، وهكذا فإن المجتمعات ليست في حال توازن وإنما هي في حالة صراع وتغير مستمر وتطبق هذه الاقتراحات على وسائل الاعلام نلاحظها في المجتمعات الحرة عبارة عن مستودعات متنافسة تبحث عن الربح وتسعى كل وسيلة لتحقيق أرباح ومصالح وسط شبكة من القيود الشريعة والأخلاقية، وكذلك يوجد تاريخ بين من الصراع بين النظام السياسي والصحافة وكذلك الجدل حول حقوق الاعلام حول في مواجهة حق احترام الخصوصية الفردية، وحق الاعلام في حماية المصالح، وحق المستهلك من الحماية من الاعلانات الكاذبة (الاعلان).

نظريات انباء الواقع الاجتماعي

وسائل الاتصال تشكل إحدى العمليات المركزية التي تحصل عليها عن طريقها الناس على فهم ذاتي للحقيقة الموضوعية، ومع تزايد استخدام هذه الوسائل في حياة الأفراد يصبح الدور الذي تلعبه في بناء الواقع الاجتماعي أكثر أهمية.

دراسة الواقع المدرك من وسائل الإعلام:

غالباً ما ينظر الناس إلى وسائل الإعلام كونها أدوات نعكس العالم المحيط بهم، فالمادة الأخبارية تستخدم في مراقبة البيئة، والدراما تعكس قيم المجتمع وعاداته وأنماط معيشته،

وتعد وسائل الإعلام وفق هذا المفهوم بمثابة النافذة التي نطل منها على الواقع الاجتماعي.

ينظر بعض الناس لوسائل الإعلام بصورة مختلفة، حيث يدون أنهما تختار التركز على بعض الموضوعات والقضايا ليس لكونها تعكس الواقع الاجتماعي، وإنما لتحقيق بعض المصالح والأهداف للمسيطرين على هذه الوسائل، ويرى هؤلاء أن وسائل الإعلام لا تعكس ما يحدث في العالم الخارجي، وإنما تنمى عالماً الذي صنعته تلك الوسائل حقيقاً في أذهاننا، وقد يصل البعض إلى درجة عدم التميز بين العالم الذي صنعته وسائل الإعلام والعالم الحقيقي الواقعي.

مرت وسائل الإعلام بتطورات عديدة بسعيها لنقل الواقع المعاش، ويرى "جيمس هارلس" أن وسائل الاتصال ظلت حتى القرن 19 تعتمد على المحاكاة والفن والموسيقي وفي هذا القرن وما تلاه حدثت الثورة الصناعية التي أدت إلى تداكم المعرفة، وابتكار العديد من الآلات الاتصال.

غالباً ما قام العلماء بدراسة الواقع المدرك لوسائل الإعلام من بعض الأطر النظرية مثل نظرية وضع الأولويات، نظرية الاستخدامات والإشاعات، نظرية الأنماء الثقافي يمكن تصنيف الواقع المدرك من وسائل الإعلام في ثلاث فئات أساسية هي:

اولاً :دراسات تستهدف ربط الواقع المدرك بالرسالة :

من أشهد الدراسات دراسة "أتكين" حول أثار العنف الواقعي والعنف الخيالي الذي يعكسه التلفزيون على السلوك العدواني، ودراسة "نوبيل" حول أثار وأشكال العنف على الأطفال، ودراسة "توماس وتيل" حول أثار مشاهدة العنف الواقعي والعنف الخيالي على الشخصية العدوانية، وتمكن أهمية هذه الدراسات في:

– لم تقدم هذه الدراسات تعريفاً نظرياً للواقع المدرك من وسائل الإعلام، وكان يتم التعامل مع مفاهيم الواقع المدرك والواقع الحقيقي باعتبارها شيئاً واحد، فمثلاً يتم تصنيف الأخبار باعتبارها تعكس الواقع، يتم تصنيف البرامج الدرامية باعتبارها لا تعكس الواقع.

- تفترض في هذه الدراسات أن واقعية الرسالة تكمن في محتواها، بصرف النظر عن خصائص المتلقين لتلك الرسالة.

ثانياً: دراسات تستهدف ربط الواقع المدرك بالمتلقي.

مشترك دراسات هذه البيئة في ثلاث خصائص.

- الاهتمام يتأثر الواقع المدرك من وسائل الإعلام على المتلقي بدلاً من كونة خاصية من المحتوى.
- معاملة الواقع المدرك من وسائل الإعلام كمرادف لدقة وسائل الإعلام، وخاص إذا كانت الموضوعات المطروحة مماثلة لخبرات المتلقين.
- قياس الواقع المدرك بطريفية كلية أو جمالية بدون النظر إلى مكونات هذا الواقع المدرك.

اعتمدت معظم هذه الدراسات على قياس متغير واحد من المتغيرات في الواقع المدرك لوسائل الاعتمدت معظم هذه الدراسات على قياس متغير واحد من المتغيرات في الواقع المدرك لوسائل الإعلام.

ثالثاً: دراسات تستهدف وضع تعريفات نظرية للواقع المدرك:

وكثرت هذه الفئة على تطوير تعريفات نظرية للواقع المدرك من وسائل الإعلام، ومن أمثلة ذلك دراسة "هاوكنز" حول أدراك الأطفال للواقع التلفزيوني، حيث لا حظ الباحث أن الواقع المدرك من التلفزيون يتضمن أبعاداً متعددة، واستنج وجود أربعة أبعاد نظرية للواقع المدرك من T.V :

1. متغير النافذ الحرية، ويقصد به درجة اعتقاد المشاهد بواقعية المراد التي يراها على الشاشة ويتراوح قياس البعد من العتقاد المطلق بأن ما يقدمه T.V عبارة عن خيال خالصي إلى الاعتقاد بأن ما يقدمه T.V صورة مطابقة للواقع الحقيقي.
2. متغير التوقعات الاجتماعية، ويعني الفائدة المتوقعة للمشاهدة م التعرض للتلفزيون وقياسها يتم من مقيدة تماما أو غير مقيدة مطلقاً.

3. متغيرة المحتوى، ويعني نوع المضمون الذي يتم عرضه وما أذا كان المضمون واقعي أو مجرد خيال.
4. متغير السياق، أو البيئة الذي يدور فيها المحتوى المقدم وما أذا كانت بيئة حقيقية أم زائفة.

- **في ضوء ما سبق يمكن الحديث عن مكونات الواقع المدرك من وسائل الإعلام:**

هذا الواقع يمكن اعتبار بناء مكون من ثلاث متغيرات أساسية هي:

أولاً: النافذة الحرية: يمكن تحديدها من النافذة التي يطل المشاهد منها على الواقع الاجتماعي الموضوعي، وتطلب دراسة هذا المتغيرة التميز بين أسلوبين (أسلوب الرسالة والقالب العالم للرسالة:

ثانياً: المنفعة: تمثل المنفعة البعد الثاني في أدراك الواقع من T.V ويطلق عليه التوقعات الاجتماعية وتعني درجة الاعتقاد ويقابله تطيق المحتوى على حياة المشاهدين الخاصة.

ثالثاً: التوحد: يتمثل هذا المتغير في مدى اقتراب المشاهد النفسي من شخصيات T.V التي تقدم الرسائل بمعنى ما مدى الإيمان بالشخصيات التلفزيونية وفاعليتها ومدى تأثيرها على حياته، حيث يحدث تفاعل شبة اجتماعية، مقد يشعر الفرد الذي يتوحد مع شخصية T.V بصداقة جمعية ويكثر من التفكير والإعجاب بما وهذا لا يعني أن الأفراد الذين يتوحدون بشدة مع الشخصيات عبر متوازنين أو اعتبر قادرين على التميزين عالم T.V والم الواقع بل تكون مشاعرهم مشابهة لمشاعر الأشخاص الحقيقية في الحياة.

القائم بالاتصال ونظرية حارس البوابة

دراسات القائم بالاتصال لا تقل أهمية عن دراسة محتوى الرسالة الإعلامية، وغالباً ما تتم دراسات القائم بالاتصال في إطار تحليل وسائل الإعلام بوصفها مؤسسات لا وظيفية اجتماعية ويحدد العالم 'ديفيد بدلو' متروبط للقائم بالاتصال أهمها:

توافر مهارات الاتصال واتجاهاته نحو نفسه ونحو الموضوع ونحو المتلقي، ومستوى معرفته، ومركزة في النظام الاجتماعي والثقافي.

كذلك حدد العالم ألكسس تان العوامل التي تجعل القائم بالاتصال متوتراً في اقناع الجمهور في ثلاث عوامل هي: المصدقية- الجاذبية- السلطة أو النفوذ.

نظرية حارس البوابة الإعلامية

واضع هذه النظرية هو عالم النفس النمساوي الأصل والأمريكي الجنسية كيرت ليوين وتعد دراسات لوين من أفضل الدراسات المنهجية في مجال القائم بالاتصال حيث يرى أنه على طول الرحلة الإعلامية التي تقطعها المادة الصحفية حتى تصل إلى الجمهور المستهدف، توجد نقاط (بوابات) يتم فيها اتخاذ قرارات بما يدخل وما يخرج وكلما طالت رحل المادة الإخبارية حتى تظهر في الوسيلة، تزاد الواقع التي يصيح فيها من سلطة فرد أو عدة أفراد تقرير ما أذا كانت الرسالة ستنقل بنفس الشكل والمحتوى أو بعد ادخال تعديلات عليها، ويصبح نفوذ من يديرون هذه البوابات له أهمية كبيرة في انتقال المعلومات.

لقد أجريت عدة دراسات على هذه النظرية واعتبرت أصنافات جديدة للقائمة بالاتصال، حيث قدمت الدراسات تحليلاً وظيفياً لأساليب التحكم في غرف الأخبار، والأدراك، والقيم المؤثرة على انتقاءهم وتقديمهم للأخبار ومن أشهر العلماء في هذا المجال بريد كارتر و ستارك و وايت لقد اشارت دراستهم الإضافية إلى أن الرسالة الإعلامية تمر بمراحل عديدة وهي تنتقل من المصدر حتى تصل إلى المتلقي، ويشبه هذه المراحل السلسلة المكونة من عدة حلقات، رفقاً، لنظرية المعلومات فالاتصال هو مجرد سلسلة متصلة الحلقات.

من الحقائق الأساسية التي أشار إليها العالم (كبرت ليون) أن هناك في كل حلقة بطول السلسة في ما يتمتع بالحق في أن يقرر ما أذا كانت الرسالة التي تلقاها سيمررها كم هي إلى الحلقات التالية أم سيضيف عليها أو يحذف منها أو يلغيها تماماً، ومفهوم حراسة البوابة يعني السيطرة سيمر من بوابته، وكيف سيمر، حتى يصل إلى الجمهور المستهدف، وقد أشار ليوتن إلى أن فهم وظيفة البوابة يعني فهم المؤثرات أو العوامل التي تتحك في القرارات التي يصدرها حارس البوابة.

العوامل التي تؤثر على حارس البوابة :

يوجد أربع عوامل تؤثر على عمل حراس البوابة الإعلامية وهي كالتالي:

- معايير المجتمع وقيمة وتقاليده.
- معاييره ذاتية تشمل عوام التنشئة الاجتماعية والتعليم والاتجاهات، والميول والانتماءات، والجماعات المرجعية.
- معايير مهنية تشمل: سياسة الوسيلة الإعلامية، ومصادر الأخبار المتاحة وعلاقات العمل وضغوطة.
- معايير الجمهور

النقطة الأولى: معايير المجتمع وقيمة وتقاليده

أي نظام ينطوي على قيم ومبادئ يسعى لأقرارها، ويعمل على تقيل المواطنين لها، يرتبط ذلك بالتنشئة الاجتماعية أو التطيع، ويرى الباحث "دارين بديد" أن القائم بالاتصال قد يغفل أحياناً عن تقديم بعض الأحداث إحساساً بالمسؤولية الاجتماعية وللحفاظ على بعض الفضائل المفردية أو المجتمعية.

ثانياً : المعايير الذاتية للقائم بالاتصال.

تلعب الخصائص والمسمات الشخصية للقائم بالاتصال دوراً في ممارسة دور حارس البوابة الإعلامية، مثل النوع- القمر، والدخل والطبقة الاجتماعية والتعليم والإنتماءت الفكرية أو العقائد والإحساس بالذات.

ثالثاً : المعايير المهنية للقائم بالاتصال:

يتعرض القائم بالاتصال للعديد من الضغوط المهنية التي تؤثر في عملة، تؤدي إلى توافقه مع سياسة المؤسسة الإعلامية التي يتمنى إليها، وتضمن المعايير، سياسة الوسيلة الإعلامية، الأخبار المتاحة وعلاقات العمل وضغوطه. والضغوط التي يتعرض لها القائم بالاتصال كثيرة وقد تكون خارجية أو الخارجية، وموقع الوسيلة من النظام الاجتماعي القائم، ومدى ارتباطها بمصالح معيشة مثل وجود محطات منافسة.

رابعاً: معايير الجمهور:

لاحظ الباحث : (اتشيل دي مولا بول) ، "شولمان أن الجمهور يؤثر على القائم بالاتصال مثلما يؤثر القائم بالاتصال على الجمهور، دوراً إيجابياً في عملية الاتصال، ويؤثر تصور القائم بالاتصال على نوعية الأخبار التي يقدمها، وقد أظهرت الدراسات التجريبية التي عقد "ريموند بارد" أن الجمهور الذي يعتقد القائم بالاتصال أنه فحياطية له تأثير يتذكير على طريقة في أخبار المحتوى وتغطيمه فوسائل الاعلام يجب أن ترضى جماهيرها الخلاصة، هو أن القائم بالاتصال في حاجة شديدة إلى تحديد جمهور بدقة وأن تصوره لهذا المهور يؤثر على قرارته تأثيرا لا يمكن أن نقلل من شأنه.

محتوى الرسالة واستراتيجيات الإقناع

الرسالة هي محتوى السلوك الاتصالية، والرسائل تتخذ أشكالاً عديدة منها من يستخدم الاتصال اللفظي الذي يجمع بين اللغة المنطوقة والرموز الصوفية، وبعضها الآخر يتخذ شكل الاتصال غير اللفظي الذي يتمثل في لغة الإشارة، والحركات والأفعال.

- أهم الأمور التي يجب مراعاتها في الرسالة هو سهولة استيعابها من جانب المتلقي، واستخدام الإشكالات المؤثر في الإقناع ومراعاة خصائص الوسيلة المستخدمه في توصيل المعنى للجمهور المستهدف.
- محتوى الرسالة يرتبط عادة بالقدرة على الإقناع، ولقد عرف أفلاطون البلاغة ويقصد بها الرسالة على أنها "كسب عقول الناس بالكلمات"، أما أرسطو فيرى أن البلاغة على أنها "القدرة على كشف جميع السبل الممكنة للأقناع في كل حالة بعينها".

مثل: تحديد الأول التي سوف يستخدمها وتلك التي يستبعدها، والحجم التي يسهب في وصفها ومدى قوتها فكل رسالة أقناعية هي نتاج للعديد من القرارات بالنسبة لشكلها ومحتواها، وأغلب تلك القرارات لا يمليها الهدف الأقناعي فقط، ولكن تمليها أيضاً خصائص المتلقي ومهارات القائم بالاتصال والحديث عن الرسالة يقودنا إلى التعرف إلى ما يلي:

أولاً: الاشتمالات المستخدمة في الرسالة الأقناعية "شكل من اشكال التأثير" يوجد ثلاث أنواع من الأشتمالات المستخدمة في الرسالة الأقناعية هي:

- اشتمالات عاطفية.
- الاشتمالات عقلانية.
- اشتمالات التخوف.

أ. الاشتمالات العاطفية:

تستهدف الأشتمالات العاطفية التأثير في وجدان المتلقي وانفعالاته وأثار حاجاته النفسية والاجتماعية، ومخاطبة حواسة بما يخفق أهداف القائم بالاتصال، وعادة تعتمد الأشمالات العاطية على استخدام التقاليد والرموز، واستخدام الأساليب اللغوية تشبيه الاستعارة الكناية، دلالات الالفاظ مثل أفعال دعى-زعم- أعترف واستبدال كلمة بأخرى، الاستشهاد بمصادر، عرف الرأي على أنه حقيقة، معاني التوكيد مثل "مجدداً- بشدة- بقوة".

ب. الاشتمالات العقلانية:

تعتمد على مخاطبة عقل المتلقي وتقديم الحج والشواهد المنطقية وتفيد الآراء المضادة بعد مناقشتها وأظهار جوانبها المختلفة وتستخدم في ذلك:

1. الاستهاد بالمعلومات والأحداث الواقعية.
2. تقديم الأرقام والاحصائيات.
3. بناء النتائج على مقدما.
4. تقد وجه النظر الأخرى.

ت. اشتمالات التخويف:

تشير اشمالة التخويف إلى النتائج غير المرغوبة التي تترتب على عدم اعتناق المتلقي لتوصيات القائم بالاتصال، وتعمل اشمالات التخويف على تنشيط الأشارة العاطفية

لدى المتلقي مثل أثارة خوف الناس من الحرب لتبريد زيادة اعتماد ميزانيات الجيوش، الناس من الأمراض الخطيرة حتى يسارعوا إلى الكشف الطبي الدوري.

اشتماله التخويف تؤدي إلى جعل المتلقي يستجيب للرسالة في حالتين.

شدة الأشارة العاطفية تشكل حافزاً لدى المتلقي للاستجابة لمحتوى الرسالة توقعات الفرد بإمكان تجنب الأخطاء و بالتالي تقليل التوتر العاطفي عند الاستجابة لمحتو الرسالة وفي الغالب توجد ثلاث عوامل تؤثر على شدة الأثارة العاطفية مثل:

محتوى الأشمالة – مصدر الرسالة – خبرات الاتصال السابقة للمتلقي.

الخلاصة: لا توجد قاعدة ثانية نستطيع أن نعم على أساسها أي الاشمالات أفضل في أغلب الحالات أخرى، أما الاشمالات العقلانية تكون أفضل في بعض الحالات، والعاطفية افضل في حالات أخرى، أما الاشمالات الخويف فقد تكون لا نتائج عكسية في بعض الأحيان.

ثانياً: أساليب الإقناع المستخدمة في الرسالة:

واستخدام نوع معين من الاشمالات بما يتوافق مع طبيعة الموضوع وخصائص جمهور معين من المتلقي وهي:

أ. وضوح الأهداف مقابل استنتاجها خمسا.

الملاحظة هنا أنه كلما زاد ذكاء المتلقي وتعليمه كان من الأفضل ترك الهدف ضمن، وإذا كان الموضوع مهماً للمتلقي، سوف يكون لديه معلومات كثيرة عدة لذلك يصبح تركه لستخلص النتائج بمعرفة أكثر فاعلية.

ب. تقديم الرسالة لأدلة وشواهد:

القائمين بالاتصال يحالون أن يدعموا رسالتهم الأقناعية بتقديم أدلة، هنالك العديد من العوامل تلعب دوراً هاماً وأساسياً في تحديد نجاح عمل القائم بالاتصال، أهمها المصدقية للمتحدث، وكلما زادات مصدقية المصدر، قلت الحاجة لمعلومات أضافية تؤيد ما يقوله، وكذلك يقلل التقديم الضعيف للرسالة من وقع أي دليل.

ت. عرض جانب واحد من الموضوع مقابل عرض الجانب المؤيد والمعارض:

وجد الباحثون أن يتقدم الحج المؤيد والمعارضة أكثر فاعلية وأقدر على التعبير لدى الفرد المتعلم، وحين يكون الجمهور متردداً فإن تقديم الجانبين يكون أقوى أثراً، كذلك الرسالة التي تذكر جانبي الموضوع المؤيد والمعارض تكون أكثر قدرة على تحصين المتلقي من الدعاية المضادة في حين أن الرسالة التي تعرض جانب واحد تكون غير قادرة على تحصين الجمهور.

ث. ترتيب الحج الاقناعية داخل الرسالة:

أظهرت الدراسات أن الحج التي تقدم في البداية يكون تأثيرها أقوى من الحج تقدم في النهاية في حين أظهرت دراسات أخرى نتائج عكسية ويمكن القول أن ترتيب الذروة أفضل بالنسبة للموضوعات غير المألوفة وحين لا يكون الجمهور مهتماً بالموضوع.

هي استخدام الاتجاهات أو الاحتياجات الموجودة لدى الجمهور.

تشير الدراسات بقوة إلى أن الرسالة تصح أكثر فاعلية حينما تجعل الرأي أو السلوك الذي تعرضة يسدو للجمهور أنه وسيلة لتحقيق احتياجاته الموجودة فعلاً

وتأثير رأي الأغلبية

أثبت الدراسات أن الجماهير تعتقد بعض الآراء لأنها تؤمن ببساطة بأن تلك الأراء تتفق مع رأي الأغلبية أو الراي الشائع.

تأثير تراكم التعرض والتكرار:

يؤمن علماء الاتصال بأن تكرار الرسالة من العوامل التي تساعد على الاقناع، ويظهر ذلك من تكرار الحملات الاعلانية مثلاً، وتؤكد الدراسات أن التكرار يقوم بتذكير المتلقي باستمرار بالهدف من الرسالة.

ثالثاً: استراتيجيات الاقناع:

فكرة الاقناع قديمة فقد كان علم البيان والفصاحة يستخدم للإشارة إلى فن باستخدام اللغة للتأثير على أفكار الآخرين وسلوكه وفي زمن الصوت البشري كشعل من أشكال الاتصا أصبحت مهمة الاقناع من أهم مميزات تلك العصور، ومع تطور المجتمعات وازدهارها وظهور فن الاقناع الشفهي بالكلام الفصيح، كان هذا الفن يمثل مهارة شمنية لدى اليونانين والرومان للفوز في محاكم القانون والنقاش في المنتديات السياسية.

الاقناع في اليساق الحالي يشير بصورة لمساسية إلى استخدام وسائل الإعلام الجماهيرية لتقديم رسائل مخططه عمداً لاستنباط سلوكيات معينة من جانب جماهير القراء والمستمعين والمشاهدين ولقد عرف "تلقين ديفلير" وساندرا دوكيتش ثلاث استراتيجات نظرية للاقناع يخاطب كل منها نفس المتغير التابع، وهو السلوك المعنى.

وهذه الاستراتيجيات هي:

- **الاستراتيجية اليكودينامية:** هي أدماج الاقتراحات الأساسية لعلم النفس في اطار يعد المؤثر والاستجابة عند الفرد وعبارة عن نظرية "s.o.r".
- **الاسترايتجية الاجتماعية الثقافية.**
- **استراتيجية بناء المعنى.**

"المجتمع الجماهيري ونظرية الآثار الموحدة"

في السنوات الماضية كانت الوسائل الإعلامية في مرحلة طفولتها، وكانت الجماهير متخوفة من تلك الأشكال للاتصال الجديد، مثل الصحف والمجلات والسينما والتي بدأت تنشر حولهم بسرعة وتأثير فيهم وفي جميع مناحي حياتهم.

المجتمع واسع ومنظم، وهو كما يبدو يتجه في تطوره نحو مزيد من التعقيد، وكانت هاتان الملاحظتان هما أساس الذي أعتمد عليه فكر علماء الاجتماع والاتصال، كما كانت التأملات حول طبيعة النظام الاجتماعي موضوع كتابات فلسفية منذ بداية تسجيل الخبرة الانسانية.

أولاً : نظرية المجتمع الجماهيري

مع بداية القرن العشرين، كانت صورة المجتمع الجديدة هي أنه يتغير من نظام اجتماعي تقليدي مستقر يرتبط قيمة الناس أرتباطاً وثيقاً، إلى مجتمع يتميز يتعقد أكبر حيث ينعزل منه الأفراد اجتماعياً عن بعضهم بعضاً.

أن التحولات الاجتماعية تؤدي إلى ظهور الجماهيري، غير أن فكرة المجتمع الجماهيري لا تعني المجتمع الضخم التقليدي مثل (الهند وغيرها لأنها ما زالت تقليدية) بل أن المجتمع الجماهيري بشير إلى العلاقات القائمة بين الأفراد والنظام الاجتماعي المعلق به، والذي يغلب عليه السمات الأتية:

1. يتسم الأفراد فيه بالعزلة النفسية عن الأخرين.
2. يسود انعدام المشاعر الشخصية عند التفاعل مع الأخرين.
3. يتحرر الأفراد نسبياً من الالتزامات الاجتماعية العامة.

لذا فمن الملاحظة أن كلمة جماهير تشير إلى مجموعة كبيرة من الناس تاتي من جميع المجلات الجانبية ومن مختلف الطبقات الاجتماعية، وتضم أفراد يتختلفون في مراكزهم ومهنهم وثقافاتهم وترادتهم ويواجهه الأفراد عادة قضايا متميز للاهتمام ويجدون صعوبة في فهمها الأنهم يواجهون تلك القضايا كذلك منفصلة أو كيان غير متماسك لا تستطيع وحداته الاتصال مع بعضها البعض إلا بطرائق محدودة، فيضطرون إلى أن يعملوا منفصلين كأفراد الذا يشعرون بعدم اليقين ويتخبطون في سلوكهم.

ان أنسان العصر الحديث في المجتمعات الجماهيرية يشعر بالوحدة والضياع والقلق، وجعلته يلجأ إلى وسائل الاتصال الجماهيرية كبديل للجماعات والأهل والعشيرة التي كان يشعر في اطارها بالإطمئنان والراحة، كادرات تعاونه على التخلص من مشاعر التوتر والقلق التي يشعر بها باستمرار.

خلاصة مما سبق عن المجتمع الجماهيري يتكون المجتمع الحديث مع الجماهير، بمعنى أنه قد ظهر جمهور عريقي من الأفراد المنعزلين الذين يعتمدون على بعضهم البعض في كل الوسائل المتخصص، وأن كانت تنقصهم قيمة أو هدف أساسي يوجد بينهم، وقد أدى

ضعف الروابط التقليدية وتنامي العقلانية وتقسم العمل إلى وجود مجتمعات تتكون من أفراد من يتطبق بعضهم ببعض ارتباطاً ضعيفاً، بهذا يعني كلمة جماهير MASS معنى اقرب كلمة تجمع منها إلى معنى مجموعة اجتماعية مرتبطة او شديداً.

ثانياً: المجتمع الجماهيري ونظرية الآثار الموحدة:

تقسيم العمل والتمارين بين الأفراد والمعيشة في الحضر والتخصص الدقيق أصبح من سمات المجتمعات الحديثة، وبعد مدة من الصراع بين المجتمعات والطبقات أفاق العالم على حروب طاحنة تمثلت في الحربين العالمين الأولى والثانية،

لقد تطلبت الحب الشاملة استغلال موارد الأمم استغلالاً كاملاً، وكان يجب التضحية بوسائل الراحة المادية والمحافظة على الروح المعنوية، وكانت الدعاية هي وسيلة تحقيق تلك الأهداف التي رفعت الدول إلى تحقيقها من الحروب، فلقد وظفت وسائل الإعلام كل أمكاناتها من العمل الدعاتي العربي لأقناع الناس بهذا العمل.

بعد انتهاء الحروب تعرضت وسائل الإعلام للسخرية من الأفراد، وكان ذنب تنقل من طريق واحد واتجاه واحد طرائق واحد واتجاه واحد إلى الناس من قبل وسائل الاعلام ولكي يتضح هذا الأسلوب وجدة المتخصص فعالاً في الدعاية، لذا نلاحظ أن نظرية الدعاية كانت بسيطة وتماشت مع صورة المجتمع الجماهيري الذي أفترض أن المؤثرات المصمه ببلاغة يجب ان تصل إلى كل عضو من المجتمع عن طريق وسائل الاعلام، وأنه من الممكن أن تصل أو تحدث استجابة متماثلة تقريباً من كل الأفراد.

الخلاصة: جوهر النظرية يصفه (جون يتسو) أن نظرية الآثار الموحدة تنظر إلى الجماهيري التي تستقل معلوماتها من وسائل الاتصال هي عبارة عن مجموعات من الأشخاص غير معروفين، ولهم أنماط حياة منفصلية وتيأثرون يشكل فرد وبمختلف الوسائل الاتصالية التي يتعرضون لها، أي أنها تجربة فردية وليسة تجربة جماعية.

ثالثاً: الوسائل الإعلامية كطلقات سحرية (نظرية الرصاصة السحرية)"

يستقى الدراسات الإعلامية في العقود الماضية وجبهة نظر معفادها، أن لوسائل الاتصال تأثيراً كبيراً، على الاراء والاتجاهات والسلوك، حيث تكون الوسائل الاتصالية

كرصاص سحرية تصل فوراً إلى عقول المتقلبين وظهو ذلك جلياً في الدراسات الخاصة بأثر الدعاية، هذه النظرية وتقوم على اقتراحين أساسين هما:

1. أن الناس يستقبلون الرسائل الاتصالية يتم بشكل فردي، ولا يضع في الاعتبار التأثير المحتمل الأشخاص أخرين للعلم فإن هذه النظرية هي جزء فكل لنظرية الإثارة الموحدة، ويثبت على قاعدة وألية 'الاثارة والانفرج' أو المنيه والاستجابة لذا يقال أن المؤثرات القوية تقوية بشكل متشابه لافراد الجماهير أن التأثير المماثل للدعاية بأن الحرمين دليل واضح على هذه النظريات وبين وأن هذه الدعاية كانت تقدم، دليل صحيح على أن وسائل الإعلام كانت قوية على نفس النحو الذي وصفها به 'لازويل' على أنها المطرائقة الجديدة وسندان الترابط الاجتماعي أن هذه النظريات قتحمت المجال أمام تطور الاهتمام بوسائل الإعلام، وبدأ التحول من مجرد التكـــ بأثارها إلى الجزم وبالدليل العلمي أن محتوى الاتصال ووسائل قادرة له التأثير والتطوير والتغير والتوحية، وتحقيق ما لا يمكن أن يحقق بوسائل أخرى.

أولاً / "نظريات هامة في عالم الاتصال"

'نظريات الاستعمالات وتلبية الحاجات' أو (الاستخدامات والاشباعات)

هذه النظرية تنظر إلى الجمهور على أنه سلبي الأول له ولا قوة أما قوة الرسالة وتأثيرها الفعال، حتى ظهر مفهوم الجمهور العنيد اعترافاً بدوره النشط الفعال باعتباره يبحث عن الأشياء التي يردي أن يتعرض لها، فيختار عن طوعية وانتقائية ما يريد أن يتلقاه، وهو جمهور لا يستلم تماماً لوسائل الاعلام، وانما يقوم بالتغير أو تحويل أو السيطرة كما يشاء.

نظرية الاستخدامات والاشباعات تأخذ تلبية حاجات المتلقي كنقطة بدء، وتشرح بسلوك المتلقي الاتصال فيما يتصل بتجربته مباشرة مع وسائل الاعلام، لأن الأفراد يوظفون مضافين الوسائل بدلاً من التصرف سلبياً حبالها.

الجمهور وفقاً لهذه النظرية هو أساس عملية الاتصال أو يقوم المتلقي باستمرار باختبار الوسائل الاعلامية من بين فيض الرسائل الكثيرة التي يدير هو نفسه أو يتلقاها،

وبشكل التعرض لوسائل الاعلام جانباً من بدائل وظيفة الاشباع للحاجات التي يمكن مقارنتها بوظيفة كفاء وقت الفرغ لدى الانسان، وبفترض أن اشباع الحاجات يتم من التعرض إلى وسيلة اعلام محددة وليست إلى التعرض لأي وسيلة بالاضافة إلى سياق التي تستخدم فيه الوسيلة.

خلاصة: تؤكد هذه النظرية على فاعلية الجمهور المتلقي أذانه دائم التغير و دائم التقرير كما يريد أن يأخذ من الاعلام، فالجمهور يعتمد على معلومات وسائل الاعلام ليلبي حاجاته ويحصل على ما يحتاجه وتصبح استعمالات الانسان للأعلام المحك الرئيسي الذي يمكن أن يقاس بموجبه تأثير وسائل الاعلام.

أهم اسباب انكار هذه النظرية:

- أن الجمهور نشيط وفعال ويختار من وسائل الاعلام ما يناسب احتياجاته ورغباته.
- الجمهور هو صاحب المبادرة في تقرير الوسائل والاساليب التي يتلقى بها الاعلام وما يتفق وحاجاته ورغباته.
- رغبات الجمهور عديدة ولا يلبي الاعلام إلا بعضها لان الحاجات التي تخدمها وسائل الاعلام تشكل جزء عالم حاجات الانسانية.
- يقوم الاعلام بتحقيق ثلاث تأثيرات من اعتماد الناس عليه وهو (التأثيرات المعرفية- التأثيرات العاطفية- التأثيرات السلوكية)

في النهاية يرى كاتز أننا كنا في الماضي نسأل ماذا تفعل وسائل الاعلام للناس بدلاً من القول ماذا يفعل الناس بوسائل الاعلام، ويرى الكثير من الباحثين أن الاجابة عن ذلك يتم من التعقيد في أجزاء الدراسات التي تفسر الاشباعات والرغبات والحاجات للجمهور.

ثانياً : نظريات التأثير الشفوي

يرى بعض الباحثين أن لوسائل الاتصال الجماهيرية تأثيرات قوية، خاصة على المستوى القومي، إذا لم يتم استخدام هذه الوسائل في إطار حملات إعلامية منظمة حسب المبادئ الأساسية للاتصال، وعلى الرغم من أن نظريات التأثير القوي ما زالت في حاجة

إلى مزيد من الدراسات، إلا أنه من الثابت أن قوة التأثير الإعلامي تعتمد على عدة متغيرات منها تحديد أهداف الرسالة مدقة- معرفة الجمهور المستهدف من حيث احتياجاته، رغباته، خصائصه الديمغرافية والمعوقات المحتملة وكيفية معالجتها وستعرض بعض نظريات بشكل مختصر تفترض قوة تأثير الرسالة الاعلامية على جمهور المتلقين.

أولاً : نظرية (دانيال ليرند) حول امتياز المجتمع التقليدي.

يرى ليرند أن التحضر هو اتجاه عقلاني من نمط الحياة التقليدية إلى نمط الحياة الجديدة التي تزداد قيمتها مساهمة الفرد، فالمدينة تتسع لتشمل القوى المجاورة، وتتعلم فيها نسبة أكبر من الأفراد ويزداد التعرض فيها لوسائل الاعلام، وتزداد فيها القدرة على التقمص الوجداني (أي تصور الفرد لنفسية في مواقف وظروف الأخرين)، وعملية التحضر عملية عالمية، فالانتقال من القرية إلى المدينة سيزيد سيئة المتعلمين ويعني ذلك زيادة أهمية التعامل مع الوسائل الاتصالية وخاصة الاعلامية.

ويضع ليرند أربع مراحل للتحديث:

1. الانتقال من الريف إلى المدينة رحلة أولى.
2. زيادة سكان المدينة يعني زيادة في التعليم وكل مجالات الحياة الحديثة وتم في اعتماد على وسائل للاتصال.
3. يتقدم المجتمع تكنولوجيا ويتطور صناعياً ويضح الوسائل الاتصالية حديثاً ومتطورة.
4. حين يتطور المجتمع اقتصادياً تزداد مساهمة الافراد في جميع المجالات ومن ضمنها الاعلام.

ويضيف ليرند أن اجتياز المجتمع التقليدي يتم من ثلاث عناصر هي (التعمقي الوجداني، استخدام وسائل الاعلام لتحريك الناس، نظام التحديث.

ثانياً : نظرية وسائل الاتصال كامتداد للحواس.

قدم هذه النظرية "مارشال مكلوهان"، وهي عبارة عن تصورات لتطور وسائل الاتصال وتأثيراتها على المجتمعات الحديثة وتعتمد هذه النظرية على ثلاث فرضيات اساسية:

1. وسائل الاتصال هي امتداد لحواس الانسان، يرى أن الناس يتكيفون مع ظروف البيئة في كل عصر من استخدام حواس معنية ذات صلة بنوع الوسيلة وطريقة عرض الوسيلة للموضوعات وطبيعية الجمهور وبدون معرفة الاسلوب التي تعمل بمقتضاه وسائل الاعلام لن نستطيع فهم التغيرات الاجتماعية والثقافية التي تطرأ على المجتمع ويقسم مكلوهان تطور الاتصال إلى مرحلة شفوية مرحلة كتابة، مرحلة الطباعة، مراحل الوسائل الالكترونية.

2. الوسيلة هي الرسالة: بمعنى أن طبيعة كل وسيلة، وليس مضمونها هو الاساس في تشكيل المجتمعات على اساس أن لكل وسيلة جمهورها الخاص الذي يفيل ما معرضه الوسيلة وخصائصها ومميزاتها.

3. وسائل الاتصال الساقة ووسائل الاتصال الباردة: المضمون وسيلة ساخنة، الحديث وسيلة باردة، الراديو ساخنة، التلفزيون بارودة والبارد والساخن لدى ما كلوهات مرتبط بحجم الجهد الذي سينذل من المتلقي عن استقبال الرسالة

الفصل الثاني

تدريبات في

الاتصال والتواصل التعليمي

تطبيقات تدريبية في الاتصال والتواصل

"مهارات فن الاتصال الفعال"

الأهداف التفصيلية

- أن يعرّف المتعلم مفهوم الاتصال الفعال .
- أن يحدد المتعلم الحاجة إلى تعلم مهارات فن الاتصال .
- أن يحدد المتعلم مدى إتقانه لمهارات الاتصال .

مفهوم فن الاتصال :

- هو أي فعل يمكن استخدامه عن طريق شخص أو أشخاص بهدف التأثير على سلوك الآخرين .
- هو تبادل المعاني عن طريق وسائل متعددة بين طرفين بغض النظر عن سلبية أو إيجابية العلاقة بين الطرفين بشرط أن تكون هذه المعلومة مفهومة للطرف الأخر .

نشاط 1/1

مع أفراد مجموعتك حدد الفرق بين التعريفين ؟

المادة العلميـة

أهمية تعلم مهارات فن الاتصال .

- نجاح الإنسان في عمله مرهون بقدرته على الاتصال .
- إن طريقة التعبير عن فكرة معينة لا تقل أهمية عن الفكرة نفسها .
- تتضمن كثير من مهارات الاتصال آدابا شرعية واجتماعية .
- تهيئ عمليات الاتصال الفعال بيئة محفزة للنجاح في المؤسسة التعليمية .
- يتضمن الاستخدام الأمثل لمهارات فن الاتصال تأثيراً أعمق وأطول .

مجالات استخدام مهارات فن الاتصال

- مقابلة للحصول على عمل
- اجتماع
- مؤتمر صحفي
- محادثة صديق
- التربية والتعليم
- جلسة تدريب
- مهام تجارية ...الخ

نشاط 1/2 تقييم ذاتي للاتصال الفعال

ضع إشارة في المكان المناسب بناء على السلوك الذي تمارسه ؟

السلوك	اوافق تماما	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق أبدا
-أتعمد الا أستمع إلى هؤلاء الذين لا اتفق معهم في الراي					
أجد صعوبة في المشاركة الفاعلة في حديث يدور عن موضوع لا يمثل لي أية أهمية .					
-عندما أفهم الرسالة التي يريد المتحدث توصيلها أتوقف عن الاستماع .					
-من السهل الاستماع إلى آراء الآخرين ، وإن اختلفت معهم .					
-أطلب من الآخرين توضيح النقاط التي لا أفهمها .					
-أجهز عادة ردا في ذهني على كلام الآخرين وهم يتحدثون .					
-أبدو غالباً كما لو كنت أنصت إلى الآخرين بينما في الحقيقة لا أقوم بذلك .					
-تراودني أحيانا أحلام اليقظة في الوقت الذي يجب أن أكون فيه مستمعا إلى الآخرين .					

-إذا كنت لا أستمع إلى الطرف الآخر فإني أخبره بذلك .					
-استمع إلى الأفكار الرئيسية دون التفاصيل .					
-أدرك جيدا أن للكلمات دلالات مختلفة بين الناس .					
-عندما لا أصدق أو أشعر براحة تجاه المتحدث أقوم بالتشويش على ما يقوله .					
-أنظر إلى الشخص الذي يتحدث إليّ .					
أركز على رسالة المتحدث التي يريد توصيلها لا على مظهره الخارجي .					
-أعرف الكلمات والعبارات التي تجعلني أتأثر عاطفيا					
-اجهز مسبقا أسلوب التعامل مع الآخرين حتى أحقق أهدافي .					
-اتوقع ردود أفعال الآخرين تجاه طريقتي في التعامل					
-اضع في اعتباري الطريقة التي يريد بها الآخرون تلقي افكاري .					
-أحاول معرفة الحالة المزاجية للطرف الآخر أثناء الحديث معه.					
-اشعر أنني قادر على توصيل أفكاري إلى الآخرين ، بحيث يدركون مقصدي .					
-استطيع أن أستقبل الآراء السلبية بدون أن اتخذ موقفا دفاعيا .					
-أجعل الآخرين على علم بأنني أدرك الحالة العاطفية التي تسيطر عليهم وأنا أتكلم معهم .					
-اشعر غالبا بأن الآخرين لابد أنهم فهموا ما أقصد .					
-أكرر المعلومة التي تصل إلي لكي أتأكد أنني فهمتها بشكل صحيح .					
-غالبا ما أحكم على مغزى رسائل الآخرين أثناء حديثهم					
-أتدرب على مهارات الاستماع بشكل منتظم .					
-أجد صعوبة في التركيز على ما يقوله الآخرون عندما توجد هناك ضوضاء أو صخب .					

مفتاح التصحيح

الأسئلة ذات الأرقام (1-2-3-6-7-8- 12-21-24- 25) تتبع القيمة التالية: -

أوافق تماما - أوافق – محايد- لا أوافق - لا أوافق أبدا- الفاعلية

1 2 3 4 5 القيمة

الأسئلة ذات الأرقام (4-5-9-10-11-13-14-15-16-17-18-19-20-22-23-26-27) تتبع القيمة التالية :

أوافق تماما- أوافق – محايد- لا أوافق - لا أوافق أبدا - الفاعلية

5 4 3 2 1 القيمة

تحليل النتائج

- 109- 135 إن لديك فهما ممتازا لعملية الاتصال ، فحافظ على هذا المستوى الجيد ، وسوف تساعدك هذه الدورة على تدعيم مهاراتك في الاتصال .
- 82 – 108 إن لديك فهما قويا لعملية الاتصال وتقوم بها في أغلب الأوقات بكفاءة . ولديك عدد من الجوانب التي تحتاج إلى بعض التحسينات
- 54 – 81 إن لديك فهما عاما لعملية الاتصال وتقوم بها أحيانا بكفاءة . كما أنك تقع في مشكلات باستمرار مع الآخرين أثناء الاتصال بهم . ولديك عدد من الجوانب تحتاج إلى تحسين
- 27- 53 إن أمامك فرصا عديدة لتحسين كفاءتك في الاتصال . كما أن مهاراتك ليست كافية لتوصيل رسالتك باستمرار إلى الآخرين بوضوح ، ومن ثم يسيء الآخرون باستمرار فهم المعنى الذي تقصده .

الوحدة الثانية / أنماط السلوك

الأهداف التفصيلية

- أن يحدد المتعلم أهمية معرفة الأنماط السلوكية في مجال فن الاتصال .

- أن يذكر المتعلم بعض خصائص الأنماط الادراكية .
- أن يحدد المتعلم نمطه الادراكي .
- أن يحدد المتعلم بعض الآليات في التعامل مع الأنماط الادراكية .
- أن يذكر المتعلم بعض خصائص الأنماط الحسية .
- أن يحدد المتعلم نمطه الحسي .
- أن يحدد المتعلم بعض الآليات في التعامل مع الأنماط الحسية .

أنماط السلوك

تتأثر الطريقة التي يتصل بها البشر بشكل كبير – كمرسل ومستقبل – بالأنماط السلوكية لأطراف الاتصال .

وسوف نناقش نمطين من أنماط السلوك :

- أنماط السلوك الإدراكية .
- أنماط السلوك الحسية .

أولا – الأنماط الإدراكية

القيادي القيمة : يتعامل مع البيئة بالتغلب على المعارضة للحصول على نتائج فورية التركيز – التوجيه الوقت – يركز على ا لحاضر التحليلي القيمة : يتعامل مع الظروف الحالية لرفع جودة منتج ما .التركيز – التفكير التحليلي الوقت – يركز على ا لماضي التعبيري (المبدع) القيمة – يتعامل مع البيئة عن طريق دفع الآخرين إلى التحالف معه لإظهار حماسهم للنتائج .التركيز – الحدس الوقت – يركز على المستقبل .

العاطفي القيمة - يتعامل مع الآخرين ويركز على الرضا في العمل .التركيز – العلاقات .الوقت – يركز على هوية هؤلاء الذين يتعامل معهم في ذلك الوقت .

خصائص الأنماط

النمط التحليلي

يميل المحللون إلى مذهب الكمال . إذ يتعاملون مع الحقائق والمعلومات والمنطق والتفاصيل أيضا . ويتأخرون أحيانا في إصدار القرارات ليتأكدوا من صحة المعلومات

لديهم قبل القيام بأي فعل . لذا فهم غير مغامرين ، ويتميزوا بالدقة والحصافة . ويحتفظون عادة بمشاعرهم وعواطفهم لأنفسهم ولا يظهرونها للآخرين .

النمط القيادي

يتميز القياديون بالقوة والحسم . و ينتمون إلى ذلك النوع الذي يركز على النتائج . يقدم القياديون توجيها قويا لهؤلاء الذين يحتاجونه . ويتحمسون أكثر من اللازم ، وربما يقسون على أنفسهم والآخرين ، وينتقدون أنفسهم بشكل كبير ، ويستاءون من هؤلاء الذين يبددون أوقاتهم في حديث تافه .

النمط العاطفي

تمثل الصداقات والناس أهم شيء لدى العاطفيين . كما يميلون إلى أن يشغلوا الآخرين بأية نشاطات . يهتمون بصدق مشاعر الآخرين ، وينسحبون ببراعة من الموقف دون أن يسببوا أي إهانة إلى الآخرين . ويتأثرون بشكل خاص بإهانة الآخرين لهم ، وبعدم اهتمام الآخرين بهم أيضا . عنيدون ، ولا يميلون إلى إظهار ما في عقولهم .

النمط التعبيري أو المبدع

يرغب المبدعون في قضاء أوقات سعيدة . وهم متحمسون ، ويعتمدون على الحدس في عملهم . يتسامحون مع من يختلف معهم . ويسهل إزعاجهم ، وإقناعهم بمهمة ما بعد مهمة أخرى ، يميلون إلى الخروج عن الطريق ، ومن ثم يبدون كأناس يسهل تحطيمهم .

كيف تحقق اتصالا فعالا مع الأنماط الإدراكية .

أولا – مع التحليليين

- كن دقيقا بقدر الإمكان .
- كن مباشرا وملتزما بالعمل .
- أيد مبادئه واتجاهاته الفكرية .
- اعرض مزايا وعيوب أي اقتراح تقدمه .
- قدم أشياء محددة وتعهد بالقيام بها .

- أعد دراسة الجدوى لأي مشروع تتقدم به مع برنامج زمني لخطوات العمل .
- تعرض بشكل منظم موقفك إذا كنت غير موافق .
- كن دقيق وواقعيا ، وامنحهم الفرصة ليتأكدوا أنك جدير بالثقة .
- أعط ضمانات في مشاريعك الطويلة .
- استخدم أدلة موثوقة .
- استخدم رأي الآخرين كدليل .

ثانيا – مع القياديين

- كن موجزا ، ومحددا ومتجها إلى هدف ، واستغل الوقت بكفاءة .
- كن ملتزما بالعمل ولا تكن ثرثارا .
- نظم حاجياتك المكتبية ، وأوراق مشاريعك المقدمة
- اسأل أسئلة محددة .
- اذكر حلولا واتركهم يصدرون القرار .
- إذا لم تكن موافقا ناقش مستعينا بالحقائق لا الأشخاص .
- ركز على النتائج والثمار .
- غادر بسرعة بعد انتهاء كلامك .
- لا تبني علاقة شخصية إذا لم يبدءوا هم .
- لا تأتي ومعك قرارات مسبقة
- لا تناقش بحدة
- لا تجعل رفضك ينعكس عليهم بصورة شخصية .
- لا تأكد موافقتك معهم بقولك « أنا أتفق معك » فهم لا يهتمون عادة .

ثالثا – مع العاطفيين

- ابدأ بعبارة شخصية .
- اظهر اهتماما خاصا بهم كأفراد .
- كن ودودا وطبيعيا وغير رسميا .
- تجنب جرح المشاعر أ، المسائل الشخصية إذا لم توافقهم .
- تعطي ضمانات وتأكيدات بأن قرارهم سوفي يجلب أقل خطرا وأذى للآخرين .
- لا تندفع نحو العمل أو جدول الأعمال .
- لا تجبرهم على الاستجابة السريعة .
- لا تكن حادا أو سريعا .
- لا تقدم خيارات واحتمالات .
- لا تقرر من أجلهم شيئا و إلا فقدوا روح المبادرة .

رابعا – مع التعبيريين (المبدعين)

- نظم تفاعلك لتدعيم آمالهم وأحلامهم .
- استخدم وقتا للتسلية والإثارة والمتعة والحركة السريعة .
- خصص وقتا لإقامة علاقات اجتماعية .
- تكلم عن أهدافهم وما يهتمون به .
- تعامل مع الصورة الكبيرة لا مع التفاصيل .
- تذكر أشخاص يرونهم ذوي أهمية .
- تعرض صفقات وحوافز مميزة .
- لا تضع تشريعات .
- لا تتجه إلى الحقائق ولا تأكد الحلول .
- لا تتحدث عن أهمية الوقت .
- لا تستخف بهم ، ولا تكن جازما .

نشاط رقم 2/3 (التكيف)

علمت أن قسم التطوير والتدريب في مؤسستك أو وزارتك عازم على إقامة دورات مختلفة ، وعند إطلاعك على جدول الدورات – قبل اعتماده – وجدته يخلو من

دورة في « مهارات الاتصال الفعال « . كيف تقنع المسؤول بضرورة إقامة دورة في مهارات الاتصال؟

أولا – إذا كان المسؤول تحليلياً

ثانيا – إذا كان المسؤول قياديا

ثالثا – إذا كان المسؤول تعبيريا (مبدعا)

رابعا – إذا كان المسؤول عاطفيا

ثانيا – أنماط أجهزة الحواس

تختلف ردود أفعال الناس بناء على تمطهم الحسي ، والذي يقسمه علماء البرمجة اللغوية العصبية (ريتشارد باندلر – جون جريندر) إلى ثلاثة أنماط :

أولا – بصري

ثانيا – سمعي

ثالثا – حركي حسي .

نشاط 1/4

- **حدد حاستك المفضلة ؟**
- **ضع دائرة حول الإجابة الصحيحة**

1. إذا كان هناك ثلاثة أماكن فقط خاوية على الشاطئ فسأختار المكان الذي يتوفر :

أ- منظرا للمحيط ولكن بدون الضوضاء .

ب- أصوات المحيط ولكن بدون المنظر.

ت- الراحة ولكن مع وجود ضوضاء وبدون المنظر.

2.عندما أواجه مشكلة ما : –

ا- أبحث عن بدائل

ب- أتكلم عن المشكلة

ت- أعيد ترتيب التفاصيل

3.عندما أركب سيارة فإنني أريد الجزء الداخلي منها أن يكون :

أ – شكله جيد .

ب- هادئا أو متينا

ت – مريحا أو آمنا .

4. عندما أتكلم عن حفلة حضرتها : -

أ- أصف شكل الحفلة أو الحدث

ب- وصف الأصوات التي كنت أسمعها

ت- نقل المشاعر التي أحسست بها .

5. الشيء الذي أعتقد أن كل فرد يجب أن يكثر من استعماله : -

أ – البصر

ب- السمع

ت- الاحساس

6. عندما يريد أحد أن يقنعني بشيء : -

أ – أريد أن أرى دليلا

ب- أتحدث مع نفسي عن هذا الشيء

ت- أثق في حدسي

7. عادة ما أتكلم وأفكر : -

أ – بسرعة

ب- بسرعة معتدلة

ت- ببطء

8. عندما أشق طريقي في مدينة غريبة : -

أ – استخدم خريطة

ب- أسأل عن الاتجاهات

ت – أثق في حدسي

9. عندما أنتقي ملابسي أهم شيء بالنسبة لي : -

أ – يبدو مظهري خالي من العيوب .

ب- تفصح ملابسي عن شخصيتي

ت- أحس بالراحة .

10. عندما يقع اختياري على مطعم ، فاهتمامي الأساسي أن

أ – أن يبدو فخما .

ب- اتمكن من سماع نفسي وأنا أتكلم .

ت- أحس بالراحة .

11. اتخذ القرارات : -

أ – بسرعة

ب- بسرعة معتدلة

ت – ببطء

خواص الأنماط الحسية

أولا – خواص النمط البصري

يهتمون جدا بالمظهر ، ويحتاجون أن يروا دليلاً أو برهانا قبل أن يتعاملوا مع أي شيء بجدية ، يفكرون عن طريق رسم الصور الشكلية والعقلية ، فهم يلوحون بأيديهم وفي بعض الأحيان يلمسون هذه الصور وهم يتكلمون ، فالصور تنشأ داخل مخيلتهم لذا فهم يفكرون بوضوح ، وهذا ما يجعلهم يتحدثون بسرعة مع الآخرين . وأحيانا تكون

أصواتهم رتيبة . وعادة ما يلتفتون يمنة ويسرة عند الحديث . ويغلب على طبيعة وقوفهم وضع الانتصاب . يتخذون القرارات بشكل سريع .

ثانيا – النمط السمعي

يستجيب الناس العاطفيون عاطفيا لنوعية الصوت ، فهم يستمتعون بالكلمة المنطوقة ويحبون المحادثة ، وينبغي أن يكون صوت الأشياء ملائما لهم لكي يتناغموا ويعطوا اهتمامهم ، ويمتازون بأصوات حساسة و معبرة تنساب بطريقة موسيقية . والذين يعتمدون على الحاسة السمعية يحركون أعينهم من جنب إلى أخر وهم يتكلمون . ولا يكثرون من الإيماءات مثل الأشخاص البصريين . وأحيانا يفصحوا عن شخصياتهم من ملابسهم . ومن الناحية الشكلية فهم يقعون في مكان متوسط بين أناقة الذين يعتمدون على حاستهم البصرية ورغبة الذين يعتمدون على حاستهم الحركية في الشعور بالراحة . ويعملون حيث يجدون الصوت والكلمة .

ثالثا – النمط الحركي

يجب أن تكون الأشياء صلبة وذات تكوين متناسق ولها القدرة على إثارة مشاعر جيدة حتى تروق للذين يعتمدون على الحاسة الحركية ، ويتكلمون ببطء شديد ، ويضيفون كثيرا من الأشياء التفصيلية غير الضرورية لدرجة أنهم قد يدفعون الذين يعتمدون على الحاسة البصرية أو السمعية إلى أن يصرخوا قائلين « من فضلك أدخل في الموضوع مباشرة ! ؟ » لأن ترجمة الموضوع في صورة كلمات يستغرق وقتا أطول . ويستمتعون بلمس الأشياء ، ويحبون الملابس ذات النقشة الهادئة .

التعرف على الأنماط من الألفاظ

1- ألفاظ النمط البصري

2- ألفاظ النمط السمعي

3- ألفاظ النمط الحركي

نشاط 2/5

إذا كان الابن بصري :...........................

إذا كان الابن سمعي : ....

إذا كان الابن حركي : ....

الوحدة الثالثة / مهارات الاتصال الفعال

الأهداف التفصيلية

- أن يحدد المتعلم مفهوم الاتصال الفعال .
- أن يحدد المتعلم مفهوم التحدث الفعال .
- أن يذكر المتعلم التقنيات اللازمة لإتقان مهارة الاستماع .
- أن يذكر المتعلم التقنيات اللازمة لإتقان مهارة التحدث .

تعريـــف

أهمية مهارة الاستماع

- الاستماع أهم مهارات الاتصال وأكثرها إهمالا من جانبنا
- مهارة الاستماع الجيد تساعد في إقناع بوجهات النظر .
- الاتصال يساعد الإنسان حول التمركز الواعي حول الذات .
- من الاتصال الجيد تعرف الناس بوضوح ودقة .
- الاستماع الجيد يوحي للمتحدث بذكاء وفطنة المستمع .

– والحاجة لتعلم مهارات الاستماع الجيد تبرز عند معرفة أن :

– أن المستمع يفهم بمعدل 50٪ مما سمعه بعد الحديث مباشرة .

– في 48 ساعة ينخفض مستوى الفهم إلى 25٪ أو أقل .

نقاط هامة لتكوين بيئة مناسبة للاستماع

إعداد الجو المناسب لبيئة الاستماع من:

- تقليل أسباب الإزعاج
- تقليل العوائق الملموسة
- تجنب أسباب المقاطعة .

التقنيات اللازمة للاستماع النشط

أولا – تقنيات السلوك غير اللفظي

- انظر إلى الشخص الذي يتحدث ولا تحملق ، ولا تهيم بعيدا باستمرار .
- اظهر بمظهر المهتم بعمق بما يقوله الآخرون (الايماءات) . –
- اعمل أن تميل إلى الشخص الذي يتحدث .
- قلل التلميحات المزعجة .
- حافظ على وضعك الطبيعي .

نشاط 3/1 وضع الجسم المناسب أثناء الاستماع .

ضع علامة صحيح أو علامة خطأ أمام المواضع التي تشعر بأنها تنشئ رد فعل إيجابي – نحو المتحدث

- الابتسامة
- الجلوس على مقدمة الكرسي
- تحريك رجلك
- التجهم
- تقلب العين
- النظر بعيدا باستمرار
- عدم الحركة

- النظر إلى الساعة
- التلهف
- النظر بسعادة
- الغضب
- هز الرأس
- ضم ذراعيك إلى صدرك
- تضييق العين
- النقر بأصابعك
- هز الكتفين

ثانيا – تقنيات السلوك اللفظي

- طرح العبارات الوصفية أثناء الاستماع : (يبدو أنك منفعل من هذا الموضوع – يبدو عليك الاحباط)
- 2-تحفيز المتحدث على الاستمرار في الكلام (ثم ... أخبرني المزيد ....أوه .....مثل ...وماذا حدث بعد ذلك ..
- ركز تفكيرك على النقاط الهامة في الرسالة .
- اظهر إدراكا أكبر لمشاعر الطرف الآخر (أنا أشعر بما يدور في نفسك)
- استخدم التلخيص لإنهاء جزء من النقاش .(قبل أن ننتقل من موضوع أخر دعني الخص ما تكلمنا عنه حتى الآن).
- تجنب التعبير عن استحسانك أو استيائك من مشاعر المتحدث .
- تقمص دور المتحدث أثناء استماعك له .

نشاط 3/2

طبق تقنيات الاستماع اللفظي مع صديق يحدثك عن : –

1- مشروع نجح في إقامته : -

2- موقف عاطفي سعيد

تقنيات هامة في عملية التحدث النشط:

1. اعمل على المرور بمدة تسخين عند بداية الأحاديث (المقابلات التلفزونية).
2. اسمح لحديثك بأن يتحول إلى الأخر باستخدام « أنت » بدلا من أن تقول « أنا » إن ذلك سوف يسمح للطرف الآخر بإضاءة الضوء الأخضر لك بالموافقة على المرور .
3. اتفق مع محدثك في بعض اهتماماته .
4. إذا كنت تريد أن تكون محبوبا في حديثك فحاول أن تتغلب على مشاكسة الآخرين أو إغاضتهم .
5. ابتسم وأنت تتحدث .
6. يجب أن ينقل صوتك بشكل مباشر الإثارة والحماس اللتين تشعر بهما ، واعلم أن نبرة ونغمة صوتك تشكل 84٪ من مصداقية رسالتك .

نشاط 3/3 اتصال العين أثناء الحديث

قيم الحالات التالية في ضوء الاتصال الفعال :

• أحمد ينظر عادة إلى من نافذة مكتبه فيما يتحدث الآخرون .

....

• خالد متحدث جيد وينظر في جمهوره لمدة نصف ثانية .

....

• عمر ينظر فقط خمس ثوان في وجه كل طالب أثناء شرحه .

....

• سالم ينظر إلى منتصف جبين الطالب عند مناقشة مشكلته .

....

أين تنظر أثناء حديثك ؟

- أي مكان تنظر فيه قرب مستمعك يعد جيدا .
- إذا كنت تنظر إلى مجموعة من الناس حافظ بوعي على تواصل العين للثواني الخمس مع أفراد المجموعة التي تقوم بالتحدث إليها .
- لا تنظر إلى منتصف جبين مستمعك فهذا يشعره بالخوف .

نشاط 3/4 الوقوف الفاعل أثناء الحديث

قيم حالات الوقوف التالية أثناء التحدث

• خالد يتكئ على وركه الأيسر عند الحديث أمام الطلاب .

....

• عبد الله يقف منتصبا أمام الطلاب .

....

• علي يقف خلف الطاولة عند الحديث أمام جماعة من الناس .

....

كيف تقف أمام مستمعيك ؟

الفرق بين الوقوف منتصبا والانكماش هو الفرق بين وضعك النفسي لداخلي .

• قف منتصبا (تمرين الوقوف عند الحائط)

• تحرك أمام مستمعيك

• لا تقف خلف حاجز بينك وبين مستمعيك .

• خذ وضع الاستعداد ، واجعل طاقتك للأمام.

فن الاتصال والتواصل التعليمي

أخي وأختي المتدرب

يعتمد نجاح العملية التدريبية على تفعيل أربعة عناصر : المدرب ، والمتدرب ، و الحقيبة التدريبية ، والبيئة التدريبية ، ولتحقيق دور المتدرب ينبغي مراعاة الأمور التالية :

1. عليك تحقيق الأهداف المتوخاة من هذا التدريب، وذلك بالسعي لدراسة الأنشطة التدريبية المحددة في الحقيبة.
2. سوف يخصص لك بطاقة حضور إلى مكان التدريب يسجل فيها اسمك، وتحفظ هذه البطاقة لدى المدرب في موقع التدريب.
3. التدريب الفعال هو الذي يشارك فيه جميع المتدربين بطرح الآراء والأفكار والمناقشة الهادفة.
4. العمل ضمن أفراد المجموعة في التمارين الجماعية يوسع دائرة الفائدة .
5. من حق أي متدرب أن يساهم بطرح فكرته أو رأيه .
6. الحضور في الوقت المحدد للبرنامج من عوامل نجاحه .
7. التركيز على التدريب، وتجنب المعوقات كالجوال ونحوه .
8. تقبل الدور الذي يسند إليك في المجموعة من عوامل نجاح إنجاز المهمة
9. ليس هناك فشل ولكن تجارب وخبرات .
10. كم هو جميل أن تحرص على بناء علاقات طيبة مع المدرب وزملائك المتدربين
11. إن انتقال أثر التدريب وتطبيقه في البيئة العملية دليل نجاحه .
12. تعبئة استمارة تقويم البرنامج التدريبي (المرفقة بالحقيبة) بكل شفافية وموضوعية وتسليمها للمدرب أو الجهة المشرفة .

الأهداف العامة

من المتوقع عقب انتهاء المتدرب من القيام بالنشاطات المحددة التي تشملها هذه الحقيبة أن يتمكن المتدرب من القيام بما يلي:

1. صياغة تعريف محدد لمفهوم الاتصال التعليمي .
2. إدراك أهمية الموضوع
3. تحديد الأنماط الفاعلة في الاتصال التعليمي .

4. صياغة أفكار إيجابية حول فن الاتصال التعليمي.
5. اتقان مهارة فن التعامل مع معوقات الاتصال التعليمي.
6. تطبيق أغلب الأساليب الفاعلة في الاتصال التعليمي.

دليل البرنامج

الفئة المستهدفة

معلمو ومعلمات المرحلتين المتوسطة والثانوية .

مدة البرنامج

يومان تدريبيان ، بواقع أربع (4) ساعات تدريبية في اليوم ومجموع ثمان ساعات تدريبية

متطلبات حضور البرنامج:

ضمن الفئة المستهدفة.

الأساليب التدريبية :

المحاضرة القصيرة ، ورش العمل، تطبيقات تعاونية وفردية ، العصف الذهني ، النقاش والحوار ، عروض توضيحية .

أساليب تقويم البرنامج:

- تقويم مرحلي.
- تقويم البرنامج التدريبي (استمارة تقويم البرنامج من حيث : الأهداف / المحتوى / الأساليب والأنشطة / المدرب/ بيئة التدريب / التقويم)
- تقويم الحقيبة التدريبية (استمارة تقويم الحقيبة التدريبية من حيث : الإخراج / المحتوى / المنهجية / التقدير العام) .
- تقويم ختامي .

خطة تنفيذ التدريب

اليوم	رقم الجلسة	عنوان الجلسة	الزمن المقترح
الأول	1	مفاهيم متعلقة بالاتصال التعليمي	3 ساعات
	2	تشخيص الواقع الحالي في الاتصال التعليمي	ساعتان
الثاني	1	الأساليب الحديثة في الاتصال التعليمي	ساعتان
	2	نماذج من معوقات الاتصال التعليمي	ساعتان
	3	مناقشات حول الموضوع	ساعة

اليوم الأول : الجلسة الأولى / مفاهيم حول الاتصال التعليمي

رقم النشاط	1	عنوان النشاط	مفهوم الاتصال التعليمي
مدة النشاط	15 دقيقة		
هدف النشاط	تحديد مفهوم الاتصال التعليمي		

بطاقة التعريف (1)

ما هو الاتصال؟

الاتصال ظاهرة وسلوك أنساني يستخدمه الأنسان لتبادل المعلومات والمنفعة الضرورية واللازمة لاستمرار حياته. أذ يستطيع الأنسان استخدام مختلف أنواع الاتصال اللفظية والغير لفظية والتي تشمل الكلام وحركات اليدين وتعبير الوجه للتعبير عما يريد قوله للآخرين . هذا التنوع في القدرة على التعبير من استخدام أكثر من وسيلة هو الذي يميز الانسان عن غيره من المخلوقات.

ونلحظ أن الإنسان يستخدم الاتصال للتفاعل والتواصل مع الأصحاب والزملاء في العمل وفي الاجتماعات ومع الباعة وفي العديد من الأنشطة الإنسانية اليومية التي يقوم بها الإنسان .

ولعلنا نقوم بالاتصال لأهداف كثيرة نسعى لتحقيقها ولعل أهمها هو نقل ومشاركة المعلومة مع الآخرين .

تعريف الاتصال

توجد تعريفات عديدة لمفهوم الاتصال Communication ويرجع ذلك إلى أن عملية الاتصال لا ترتبط بميدان واحد من ميادين الحياة بل تدخل في جميع ميادين الحياة : الاجتماعية والسياسية والهندسية والاقتصادية والتربوية ، وكذلك ترتبط بالإنسان والحيوان والنبات .

- في اللغة العربية ، تشتق كلمة **(اتصال)** من الفعل الثلاثي "وصل" والمضارع منه "يصل" ويقال "وصل الشيء" أو "وصل إلى الشيء وصولاً" أي بلغة وانتهى إليه.

- وفي اللغتين الإنجليزية والفرنسية ، ترجع كلمة (اتصال) / **Communication** **La Communication** إلى الكلمة اللاتينية **Communis** بمعنى اشتراك . ويعرف قاموس **Dictionnaire de Didactique des Langues** .

الاتصال بانه : "نقل المعلومات بين مرسل ومستقبل بواسطة رسالة ما والتي تنقل بينهما من قناة اتصال". يمكن القول أن الاتصال هو (عملية نقل وتبادل المعلومات وجعل معانيها واضحة ومعروفة بين الناس لتحقيق غرض ما)

وفيما يلي استعراض لمجموعة من تعريفات الاتصال :

1. كل سلوك يعد اتصال.
2. الاتصال هو تفاعل اجتماعي رمزي.
3. عملية انتقال المعلومات والأفكار بواسطة استخدام الرموز والكلمات والرسوم والصور.

4. هي عملية نقل المعاني من فرد لأخر.
5. هي عملية مشاركة ديناميكية في المعلومات .
6. العملية التي ينقل بواسطتها الفرد مثيرا ليغير أو يعدل سلوك الاخرين.

ومن هذه التعريفات نستخلص مجموعة من الحقائق المرتبطة بعملية الاتصال ، منها ما يلي:

- الاتصال عملية نقل أو توصيل فكرة أو مفهوم أو إحساس أو مهارة من شخص إلى شخص آخر.
- الاتصال يتم بين طرفين أحدهما يملك جانباً من المعرفة ، وآخر ليست لديه تلك المعرفة ، ولحدوث الاتصال بين الطرفين يلزم وسائل عدة قد تكون اللغة أو الصور أو الرسومات أو الرموز أو الإشارات ، وغير ذلك.
- يهدف الاتصال إلى شيوع المعرفة بين الناس ، كما يهدف إلى تعديل السلوك.
- لا يقتصر هدف الاتصال على تغيير في الجانب المعرفي للشخص بل قد ينتج عنه نمواً في الجانب الوجداني ، وكذلك الجانب المهاري.
- حدوث التفاهم بين شخصين يحتاج إلى اتصال فيما بينهما بوسيلة يجيدها كل من الطرفين معاً
- نجاح الاتصال ليس في نقل الرسالة من شخص إلى شخص آخر بل فيما استفاد يه الطرفان من هذه الرسالة علماً وخلقا وسلوكاً.

الجوانب الاساسية التي يجب ان يشملها تعريف الاتصال :

1) الاتصال نشاط أنساني.
2) يتضمن الاتصال وجود رموز.
3) قد يكون الاتصال لفظي أو غير لفظي.
4) قد يحدث بقصد أو بدون قصد.
5) يحدث الاتصال تجاوبا عند المستقبل.

6) قد يحدث من مصدر يدرك أو لا يدرك.

ويعرف علماء الاجتماع الاتصال بأنه : "تبادل المعلومات".

- ويعرفه كمال زيتون (1998) بأنه : "عملية تفاعل بين طرفين حول رسالة معينة : اي مفهوم أو فكرة ، أو راي ، أو مبدأ ، أو مهارة ، أو اتجاه إلى أن تصير الرسالة مشتركة بينهما".
- ويعرفه رضا البغدادي (1999) بأنه : "عملية نقل الرسالة بين مرسل ومستقبل في مدة من الزمن ، والعملية ليس لها بداية أو نهاية أو تسلسل في الأحداث".
- ويعرفه حسين الطوبجي (2001) بأنه : "العملية Process أو الطريقة التي يتم عن طريقها انتقال المعرفة من شخص لآخر حتى تصبح مشاعا بينهما وتؤدي إلى التفاهم بين هذين الشخصين أو أكثر ، وبذلك يصبح لهذه العملية عناصر ومكونات ولها اتجاه تسير فيه وهدف تسعى لتحقيقه ومجال تعمل فيه ويؤثر فيها".
- يمكن لنا تعريف الاتصال بأنه "عملية ديناميكية تتم باللغة اللفظية وغير اللفظية بين المرسل والمستقبل لنقل محتوى رسالة معينة من القنوات المناسبة بغرض تحقيق أهداف معينة" .

لماذا يحتاج الانسان للاتصال ؟

ان الانسان يتصل بالآخرين لكي يلبي حاجاته ورغباته ، لذلك لا يمكننا ان نعرف السبب الحقيقي الذي يدفع الانسان للاتصال بالآخرين إلا من التعرف على هذه الحاجات الانسانية ومعرفة علاقتها بعملية الاتصال.

للإنسان حاجات أساسية ، تتوقف استمرار حياته على تلبيتها ، وعدم تلبية هذه الحاجات والرغبات قد يؤدي بالإنسان للموت. ولكي يشبع الأنسان هذه الحاجات لا بد أن يتفاعل مع الأخرين ولا بد من وجود الأخرين في حياة الأنسان لتبادل المصلحة والمنفعة ، وبذلك يصبح الاتصال امر حتمي لان الأنسان لا يستطيع أن يلبي حاجاته إلا بالاعتماد على الأخرين .

قدم العالم ابراهام ماسلو نظريته للحاجات وأطلق عليها اسم (نظرية سلم الحاجات) في هذه النظرية قام ماسلو بتقسيم حاجات الأنسان إلى خمس مجموعات حيث اعتمدت نظرية ماسلو على مبدأين هما :

1) حاجات الانسان مرتبة ترتيبا تصاعديا حسب أهميتها وأولويتها للفرد :

- حاجات بيولوجية.
- حاجات الأمن والسلامة.
- الحاجات الاجتماعية.
- حاجات التقدير والاحترام.
- حاجات تحقيق الذات.

2) الحاجة الغير مشبعة هي التي تسيطر على السلوك ، فتدفع الأنسان للتصرف بطريقة معينة من اجل إشباعها ، وبمجرد ما أن يتم إشباعها ولو جزئيا لا يعود لها أي تأثير على سلوك الأنسان .

الاتصال التعليمي :

وبتطبيق مفهوم "الاتصال" في ميدان التعليم ظهر مفهوم "الاتصال التعليمي" Instructional Communication والذي يمكننا تعريفه بأنه : "عملية تفاعل مشتركة بالرموز اللفظية وغير اللفظية بين المعلم والمتعلم حيث يقدم الأول خبرات تعليمية (معرفية ومهارية ووجدانية) من القنوات المناسبة بغرض تحقيق نتاجات تعليمية مرضية" .

عناصر الاتصال التعليمي:

1. **المرسل:** وهو العنصر الأول من عناصر عملية الاتصال وهو مصدر الرسالة التي يتوقف عليها التفاعل في موقف الاتصال ، وقد يكون شخصاً واحداً أو أكثر ، وقد يكون ميديا كالتليفزيون أو الراديو أو الإنترنت.
2. **الرسالة:** وهو المحتوى أي المعلومات والمفاهيم والأفكار والقيم التي يريد المرسل إيصالها إلى المستقبل.

3. **قناة الاتصال (الوسيلة)**: هي الأداة التي تحمل الرسالة من المرسل إلى المستقبل.
4. **المستقبل**: وهو الشخص أو مجموعة الأشخاص الذين يتلقون الرسالة.
5. **التأثير**: فالاتصال التعليمي مرهون بتحقيق أهدافه ، ويجب التأكد من ذلك عن طريق معرفة تأثير الرسالة على المتعلمين ، وردود أفعالهم تجاهها. والتأثير مسألة نسبية ومتفاوتة بين شخص وآخر وجماعة وأخرى ، وذلك بعد تلقي الرسالة الاتصالية وفهمها ، وغالباً ما يكون تأثير وسائل الاتصال الجماهيرية بطيئاً وليس فورياً ، كما يعتقد البعض ، وقد يكون تأثير بعض الرسائل مؤقتاً وليس دائماً ، ومن ثم فإن التأثير هو الهدف النهائي الذي يسعى إليه المرسل وهو النتيجة التي يتوخى تحقيقها القائم بالاتصال. وتتم عملية التأثير على خطوتين ، الأولى هي تغيير التفكير ، والخطوة الثانية هي تغيير السلوك.
6. **التغذية الراجعة**: هي رد فعل المستقبل على الرسالة ، وفي هذه الحالة تتبدل الأدوار فيصبح المستقبل مرسلاً والمرسل مستقبلاً ، والتغذية الراجعة قد تكون إيجابية (قبول) ، أو سلبية (رفض) لمحتوى الرسالة ، وللتغذية الراجعة أهمية كبيرة في الموقف الاتصالي التعليمي فهي تمكن المتعلم من معرفة مدى تأثير رسالته على المتعلمين.

خصائص الاتصال التعليمي:

- الاتصال التعليمي نظام له مدخلات وعمليات ومخرجات.
- الاتصال التعليمي يتكون من ست مكونات متفاعلة هي : المصدر ، الرسالة ، القناة أو الوسيلة ، المستقبل ، الأثر ، الرجع.
- الاتصال التعليمي عملية كاملة حيث ينظر إلى هذه المكونات ، لا :أشياء موجودة في المجال إنما إلى العملية الكاملة التي يتم عن طريقها نقل المعلومات من المصدر إلى المستقبل.
- تتصف هذه العملية بالتفاعل الديناميكي، بمعنى أن هناك حركة نشطة مستمرة وعلاقات متداخلة بين هذه المكونات.

- المصدر لا يقتصر على المعلم فقط ، وإنما يتسع ليشمل جميع مصادر التعلم الأخرى.
- قنوات الاتصال لا تقتصر على الأذن والعين فقط ، وإنما تمتد لتشمل جميع الحواس مجتمعة.
- بيئة الاتصال هي أحد المكونات الأساسية للعملية ، لأنها تؤثر في طرائق العرض ونوعه ونمط الاستجابات.
- الاتصال التعليمي دائماً هادف ، يستهدف تحقيق الأهداف التعليمية المحددة.
- يؤكد الاتصال التعليمي على أثر الرسالة واستجابة المتعلمين لها ، وتقويم هذه الاستجابة ، وتعديل عملية الاتصال في ضوئها.
- الاتصال التعليمي دائري في اتجاهين متفاعلين ، وحركة ذهاب وإياب مستمرة بين المصدر والمستقبل ، لا تتوقف إلا بعد التأكد من تحقيق الهدف المطلوب.

رقم النشاط	2	عنوان النشاط	الواقع الفعلي للاتصال التعليمي
مدة النشاط	20 دقيقة		
هدف النشاط	تحديد الواقع الفعلي للاتصال التعليمي		

نقاش حول الواقع الفعلي للاتصال التعليمي

هل تمارس أساليب الاتصال التعليمي بصورة صحيحة؟

....

ما هي أكثر وسائل الاتصال التعليمي شائعة الاستخدام؟

....

ما العوامل التي تتحكم في الاستخدام الأمثل للاتصال الفاعل؟

....

ما موقفك تجاه الممارسات الحالية في الاتصال التعليمي؟

....

رقم النشاط	3	عنوان النشاط	معوقات الاتصال التعليمي الفاعل
مدة النشاط	25 دقيقة		
هدف النشاط	تحديد أهم المعوقات في الاتصال التعليمي		

رقم النشاط	4	عنوان النشاط	الأساليب الحديثة في الاتصال التعليمي
مدة النشاط	15 دقيقة		
هدف النشاط	معرفة الأساليب الحديثة في الاتصال التعليمي		

مادة مقروءة

هناك قواعد رئيسة لابد الإشارة إليها

القاعدة الأولى : مفاهيم خاطئة للشخصية .

يعتقد بعض المعلمين أن التعامل مع الطلاب برفقٍ وشفقةٍ ورحمةٍ وإحسانٍ ، وأن النزول إلى مستواهم ضعفٌ في الشخصية. ويرى البعض أن قوة الشخصية ترتبط بالشدة المفرطة والعبوس والتعسف والجور وذلك بجعل الفصل ثكنة عسكرية . ويزداد الأمر سوءاً عندما يضع بعض المعلمين حواجز مصطنعة بينهم وبين الطلاب من نظرتهم التشاؤمية. كما أفرط بعض المعلمين في تعاملهم مع الطلاب بترك الحبل على غاربه متنكبين وفارين من المسئولية الملقاة على عاتقهم متحججين بذرائع هشة وأوهام خاطئة .

ولو تساءلنا لماذا يملك هذا المعلم حب الطلاب واحترامهم داخل وخارج المدرسة ؟ بينما نجد المعلم الآخر لا يملك إلا بغضهم وكراهيتهم !! إذاً لابد من وجود خلل !!

ولنا في رسول الله صلى الله عليه واله أسوة حسنة فهو المعلم والمربي والقائد ، فقد كان يحسن إلى البر والفاجر والمسلم والكافر. قال تعالى مخاطباً نبيه صلى الله عليه واله : **{فبما رحمة من الله لنت لهم ولو كنت فظاً غليظ القلب لانفضوا من حولك فاعف عنهم**

واستغفر لهم وشاورهم في الأمر } آل عمران / 159. وانظر أخي المعلم إلى رفقه عليه الصلاة والسلام بالأعرابي الذي بال في المسجد ، وحلمه على الشاب الذي استأذنه في فعل فاحشة الزنا ، فهما خير دليل على نظرته التربوية الصائبة . ولا غرابة في ذلك ، وهو القائل : " إن الرفق ما يكون في شيء إلا زانه وما نزع من شيء إلا شانه " رواه مسلم .

القاعدة الثانية : مؤهلات مطلوبة لكسب الطلاب .

لكي ينجح المعلم في كسب الطلاب لابد أن يكون مؤهلاً تأهيلاً نفسياً وعلمياً وتربوياً . وأهم هذه المؤهلات "القدوة الحسنة" فعلى المعلم أن يتحلى بالصبر والحلم والأناة والحكمة والشفقة والرحمة والتواضع ، وأن يكون على دراية بأحوال الطلاب وخصائص المرحلة التي هم فيها ومتغيرات الزمان وفلسفة التربية وأن يبتعد عن المثالية فطالب اليوم ليس كطالب الأمس . كما أن حسن المظهر وقدرة المعلم العلمية وفنه في إيصال المعلومة من المؤهلات الضرورية التي تساهم بشكل كبير في جذب الطلاب واحترامهم وحبهم للمعلم وتفاعلهم معه .

القاعدة الثالثة : كيف تكسب الطلاب ؟

لكسب الطلاب عليك أخي المعلم بهذه الخطوات العشر :

1. كن سمحاً هاشاً باشاً ليناً سهلاً ، وأكثر من السلام عليهم تمتلك قلوبهم ، قال رسول الله صلى الله عليه وسلم "ألا أدلكم على شيء إذا فعلتموه تحاببتم أفشوا السلام بينكم" .
2. ابتعد عن العبوس وتقطيب الجبين ، واترك الشدة المفرطة فإنها لا تأتي بخير، ولا تكثر من الزجر والتأنيب والتهديد والوعيد. (رفقٌ من غير ضعف وحزمٌ من غير عسف).
3. لا تسخر منهم أو تحتقرهم ، وجرّب النصيحة الفردية معهم .
4. أكثر من الثواب والثناء عليهم ، واستمر في تشجيعهم .
5. اعدل بين طلابك ، ولا تحابي أحدهم على الآخرين .

6. اعف عن المسيء وأعطه الفرصة لإصلاح خطئه ، ثم عالج الخطأ باعتدال .
7. لا تضع نفسك في مواضع التهم ،ولا تستخدم طلابك في أمورك الشخصية وقضاء حاجاتك .
8. أدخل الدعابة والفكاهة عليهم ولا تبالغ في ذلك .
9. تحسس ظروفهم ، وساهم في حل مشكلاتهم ، وتعاون مع المرشد الطلابي في ذلك، واشعرهم بأنك كالأب لهم أو الأخ الأكبر تغار على مصلحتهم ويهمك أمرهم .
10. ابذل كل جهدك في إفهامهم المادة واصبر على ضعيفهم وراع الفروق الفردية بينهم ، ونوع في طرائق تدريسك ، وسهّل الأمر عليهم ، ولا ترهقهم بكثرة التكاليف المنزلية .

وأخيراً أخي المعلم: تذكر أمانة المهنة وجسامة الدور وأهمية التربية واحتسب الأجر والثواب وأخلص النية ، فأنت الأمل بعد الله في إصلاح الجيل، ولا تجعل من المعوقات والمحبطات والحالات الشاذة عذراً للتقاعس وعدم العمل . قال رسول الله صلى الله عليه وسلم : "كلكم راعٍ وكلكم مسئول عن رعيته ".

مقومات الاتصال التعليمي

المقومات التربوية للاتصال التعليمي كثيرة لكن في هذا الصدد سوف نركز على أهمها والصقها ببيئة التعلم .

فمن المقومات التربوية :

1. أن يحترم المعلم شخصية الطالب: فالمعلم الحريص على بناء شخصية متكاملة متوازنة؛ لأن المحبة والاحترام شرط من شروط الإفادة من المربي، ومتى فُقد هذا الشرط فلا تربية ولا مربي
2. الاتزان العاطفي: فالاعتدال والاتزان هو الذي يضفي على الجهود التربوية دفعة قوية إلى التأثير، فالنفس المحبة السمحة غير الحاقدة المتشائمة، والنفس المطمئنة الراضية، والوجه المشرق والثغر الباسم له أثر في النفوس غير الوجه البائس العابس الكئيب.

3. التدرج في الثواب والعقاب: فلا تفرط في العقوبة؛ لأن النفس تنفر من ذلك بل وتصر على الخطأ، وفي نفس الوقت فإن تجاهل الخطأ مخالف لأمر الله، وحين يفرط المربي في العقوبة ينقلب الأمر إلى تأثير مضاد، فيندفع المتربي شعوره بأنه المظلوم إلى الإصرار على الخطأ وتبريره وينشغل بالعقوبة التي وجهت له عن الاعتناء بإصلاح الخطأ، وكثيراً ما يصر عليه ويكره الحق وأهله.
4. مراعاة أحوال النفوس المختلفة: فعلى المعلم أن يعرف مفتاح شخصية تلاميذه ليقدر على التأثير الإيجابي، فالنفس البشرية لها مسالك متشعبة ودروب وعرة، تحتاج من المعلم الواعي أن يفهم طلابه حق الفهم حتى يمكن له أن يغرس التربية والإيمان وحب القرآن وحب العلم، وأن يحرص على مراعاة النفوس المختلفة، ويعرف مداخلها ومخارجها
5. إيجاد الدوافع ثم استخدام وسائل الحفز والتنشيط الملازمة: فالمعلم يحتاج إلى إيجاد الإقبال من المتعلم، ثم ينشط ويزيد من الدافعية بحوافز تزيد من حماسة في دوائرها الأربع المادية والنفسية والعقلية والغيبية، فالمادي مثل الهدايا، والنفسي مثل الثناء، والعقلي مثل تحفيزه ومقارنته مع زملائه أو التحدي والحاجة، والغيبي بتحفيزه بالأجر الأخروي لمن يخلص النية في تلقيه العلم

عوائق في الاتصال التعليمي

(نشاط)

ما تعليقك على الظواهر التالية :

1. كثرة الأسئلة الاستفزازية من بعض الطلبة
2. كثرة الهمس والحديث الجانبي بين الطلبة أثناء الدرس
3. الطالب المنعزل الخجول ؟
4. ظاهرة النوم ودواعيه أثناء الحصة .

خطوات في فن الاتصال

أولاً : أشعر الطالب بالود والاحترام :

هل تعرف شخصاً واحد في هذا العالم يعتقد أنه غير مهم لاحظ أنني أقول يعتقد ولا أقول يتظاهر ، فهناك من يتظاهر بعدم الأهمية إما بسبب الإحباط أو العجز أو التواضع المفتعل ، ولكن حتى هؤلاء كل واحد منهم يعتقد في قرارة نفسه أنه مهم جدا ، وهو ينتظر من الآخرين أن يدركوا أهميته ، وهو مستعد بأن يرحب اشد الترحيب بل يدفع الثمن لكل من يشعره بأهميته

ثانيا : احتواء الطالبة داخل الدرس:

وإشعارها بأهميتها وقيمتها داخل القاعة يساعد على تغليب الجانب الإيجابي لديه مما يجعله تقدم مهام معلمتها على كثير من مشاغلها والصوارف التي تصرفها.

المكافأة لمن اخطأ: فلماذا فقط المكافأة للطالبة المثالية؟ أوليس الهدي النبوي أحياناً مكافأة المخطئ إغراء وإكراماً وتألفاً لقلبه؟ لماذا لا نسلكه؟ فلنجرب وسنرى عجباً.

- **الدعاء المبارك**: لدعوة مباركة صادقة من معلم قد تكفيك كثيراً مما تعاني وتجلب لك أكثر مما ترجو.
- **النصح والتوجيه غير المباشر**: وهذا له فوائد عديدة تؤثر في نفس الطالب من أنه سوف يزداد حبه للمعلم، حيث يشعر أنه يعلم أخطاءه، وأيضاً شعور الطالب بحفظ كرامته وشخصيته عند مدرسه وزملائه، كما يساعد ذلك إلى تصحيح أخطاء مشابهة للخطأ الذي وقع فيه الطالب لدى طلبة آخرين دون علم المدرس، ومن صور النصح والتوجيه غير المباشر: القصة، التعريض، تكليف من وقع منه الخطأ بكتابة موضوع مختصر عن حكم ذلك... وغيرها من الصور.
- **مبدأ إحسان الظن مبدأ تربوي يعين المعلم على غرس القيم** (موقف الصحابي الذي فقد نقوده)
- **مبدأ التغافل** . النظر بالعين العمياء

- **سامح وابحث عن الأعذار** (قصة الرجل الذي أخطأ في الوضوء أمام الحسن والحسين)
- **افهم وجهة نظر الطالب**
- **الإعجاب والثناء الصادق**
- **خاطب الدوافع النبيلة**
- **حاول حفظ أسماء من تقابلهم (قصة أبي بن كعب)**
- **حافظ على الابتسامة**
- **لفواصل التنشيطية ودورها في إثارة انتباه الطالب**

مشكلات تحول دون الاتصال التعليمي

1. مشكلات خاصة بالمعلمة :

- عدم التكامل التوجيهي بين المعلمات .
- الضعف (الأصلي) بشخصية المعلمة.
- عدم تحديد الأهداف ووضوحها في فكر المعلمة.

عدم قيام بعض المعلمات بتثقيف أنفسهن و تطويرها

2. مشكلات خاصة بالطالبات :

- عدم استشعار الطالبة للمسؤولية.
- عدم وضوح الهدف لدى الطالبة
- الفوارق العمرية بين الطالبات في الصف

3. مشكلات متعلقة بالبيئة المدرسية

- كثرة الطالبات.
- عدم مناسبة زمان ومكان الدرس.
- عدم توفر موارد مالية محفزة
- المباني المستأجرة

ثالثاً : جوانب هامة في الاتصال التعليمي

أولاً : المعلمات :

1. ربط المعلم دائما بأمر مهم ألا وهو الإخلاص لله وانتظار الأجر منه سبحانه وتعالى
2. ينبغي تشجيع المعلم والشكر والدعاء لهم .
3. يجب على الجهات المشرفة مساندة العاملين في الميدان من الواقع الذي يعيشون فيه ومحاولة توجيههم التوجيه المناسب .
4. ربط المعلم باخرين أكفاء سبق لهم المشاركة في الحلقات وذلك لتبادل الخبرات فيما بينهم .
5. يجب أن يقتنع المعلم أن الوقوع في الخطأ ليس عيباً ولكن العيب الاستمرار فيه .
6. عمل الدورات التثقيفية للمعلمات سواءً من الناحية الإدارية أو التربوية وتقوم بهذه المهمة الجهات المشرفة.
7. التحفيز المادي للعاملين في الميدان

ثانياً : الطلبة :

1. التعرف على نفسية الطالب وبيئته ، كفيلة بإذن الله في معرفة ما ينفعه وتوجيهه الوجهة الصحيحة .
2. تواصل المعلم مع المرشد التربوي في المدرسة ليتعاونا في توجيه الطلبة لما يعود عليها بالخير.
3. أن يتعود الطالب على الجدية في الدرس
4. فتح المجال للطالب لكي يتحدث مع معلمة فيما يجول في خاطره .
5. تشجيع الطالب فيما يقوم من أعمال ولو كانت يسيرة ولكن بحدود.
6. البعد بقدر المستطاع عن طرد الطالب خارج الصف

ثالثاً: ولي الأمر:

1. متابعة الطالب والرفع لولي الأمر بكل ما يحدث لابنه((إذا كان في ذلك مصلحه))
2. الاستماع للمحوظات ولي الأمر بصدر رحب.
3. إشعار ولي الأمر بان ما تقوم به المدرسة هو بعد الله نتيجة لدعمهم المادي والمعنوي.
4. دعوة ولي الأمر لزيارة المدرسة
5. البحث مع ولي الأمر في وضع الطالب ومحاولة حل مشكلاته.
6. تثقيف ولي الأمر ببعض الجوانب التربوية وذلك بإيصال بعض الكتب و الأشرطة إليه لتعينه على تفهم بعض القضايا التربوية في جانب تربية الأولاد ، والاستفادة من مجالس الامهات وتوظيفها التوظيف الأمثل

أهمية الاتصال الفعال

الاتصال هو شبكة العمل التي يمكن منها جمع المعلومات وهي عملية ضرورية لصنع القرار الفعال ، فهو الوسيلة التي تنتقل عبرها المعلومات المتعلقة بالقرارات وهو أساسي لتنفيذ القرارات ، والاتصال في المنظمات الإدارية سواء كان مكتوباً أو شفويًا ، رسمياً أو غير رسمي ، يكون متوجها نحو تحقيق هدف من الأهداف الرئيسة التي تدخل ضمن أولويات عمل المؤسسة وضمان نجاحها . وبصورة عامة يقصد منه ضمان تحقيق الأداء على المستويات كافة وبأعلى معايير الجودة، بحيث ينتج عنه تنفيذ القرارات وتحقيق للأهداف التنظيمية الأخرى.

ولتوضيح الأهمية نرصد تعريف مبسط للاتصال الفعال بأنه " نقل المعلومات أو إرسالها بين شخصين أو أكثر " كما يتضمن الاتصال تبادل المعلومات بين الناس والآلات، ويعد عملية حيوية للمنظمات الحديثة ، لأنه مهم للقيادة الفعالة وعمليات التخطيط والتنسيق والتدريب وإدارة الصراع واتخاذ القرارات والعمليات التنظيمية الأخرى.

وتنبع أهمية الاتصال الفعال في حياة الإداري الناجح ما أثبتته الدراسات التي أجريت في مجال " السلوك الإداري" إلى أن الجزء الأكبر منه وقت رجل الإدارة يقضيه في

الاتصال مع الآخرين، وقد أظهرت إحدى الدراسات أن الإداريين يقضون ما بين 70٪ و80٪ من وقتهم في شكل من أشكال الاتصال ،نظراً لأن كل جانب من جوانب الإدارة يرتبط بطريقة عملية الاتصال وهو بدوره مؤثر كعامل من عوامل نجاح الأداء في هذه الجزئية أم فشلها.

لذلك يعد الاتصال الفعال من الأدوار المهمة للقائد والذي منه يستطيع أن يحقق العديد من أهداف المدرسة التربوية والتعليمية ، ولابد للقائد أن يوجد البيئة المناسبة لتحقيق الاتصال الناجح مع جميع الأطراف ولابد من الإشارة إلى بعض الإرشادات الضرورية التي تضمن ذلك مثل :

- جمع الأفكار والمعلومات قبل أن تبدأ عملية الاتصال ، لأن الفشل في هذه النقطة يعكس انطباع صفة عدم التنظيم على شخصيتك ، أوصفه عدم القدرة على الإعداد الجيد مما يؤدي إلى ضعف الإنصات لعرضك للموضوع بشعور أنه لا يستحق الاستماع إلى ما تقول.
- لا تناقش أي موضوع وأنت في حالة غضب، فالغضب قد يجعلك تقول أشياء لا تعنيها أو تفعل أشياء، قد تكلفك الكثير فيما بعد، خذ وقتك حتى تهدأ تماماً وخطط أن تكون منطقياً في مدخلك الاتصالي مع الناس، وقد ورد في الأثر الصالح أنه إذا كنت واقفا تجلس أي تغير وضعك أثناء الموقف الغاضب إلى وضع آخر أو أن تتوضأ فالوضوء يطفأ الغضب كما يطفئ الماء النار المشتعلة ثم بادر باتخاذ خطواتك الضرورية نحو الموضوع مثار النقاش.
- كن مستعدا لإعطاء تغذية راجعة فورية ومحددة وصريحة في أي تفاعل اتصالي بينك وبين الآخرين. فإذا لم تخبرهم عن مشاعرك تجاههم بصورة واضحة وجلية ، فإنهم سيضطرون للجوء إلى التخمين والتفسير الشخصي ، مما يؤدي ذلك إلى وقوعهم في الارتباك والاستياء والفشل والذي بدوره سيمتد إليك أنت بصورة أو بأخرى .
- إدراك أن الرسالة إذا كانت ضرورية بما فيه الكفاية لشخص ما ليستجيب لها ويحولها إلى فعل، فانها ستكون مهمه له حتى لو اخبرك احدهم بأنها مشكلة بسيطة فأنه يجب عليك أن تضع لها حلاً حتى تمنع زيادتها حدتها وتفاقهما

- خذ وقتك في إرسال رسالتك بحرص ودقة لتجنب سوء التغير وافهم المقولة المشهورة جيدا (العجلة قد تكون سببا في الهدر) فعدم الدقة في استخدام رسائل الاتصال المناسبة قد تؤدي الى تفسيرات خاطئة ومشاكل لا حصر لها تتطلب أوقات إضافية لحلها.
- تجنب محاولة إكراه الآخرين على القيام بعمل ما، أو حتى الضغط عليه لأن ذلك سيؤدي إلى الاستياء والإحباط وإفساد العلاقة وسد طرائق الاتصال الناجح.
- حاول أن تكون متسقاً في تعاملك مع الآخرين، فبهذه الطريقة تنجح في تخفيف ضغوط العمل على العاملين حولك فمعاملتهم بعدل ومساواة يكون بمثابة رسالة ناجحة تؤدي إلى كسبك ثقتهم ويعزز شعورهم باهتمامك بهم وتقديرك لنشاطهم.
- اعترف بأخطائك، واجعل من نفسك أعلام بالأخطاء، تقليلاً لمرات الاحتكاك بالآخرين، في مواقف اتصال من أجل النقاش أو صراع على شيئاً ما.
- كن مستعداً لمساعدة الآخرين، فمساعدة الآخرين تعزز فرصة كسب حبهم وتزيد أعداد المؤيدين المحيطين بك.
- امدح الآخرين إذا ما قاموا بعمل ناجح، فمعظم الناس يرغبون بل هم بحاجة ماسة إلى التقدير وذلك يشعرهم أنك مؤيدا وداعماً لهم.
- لا تنقد أبداً شخصا أمام الآخرين واحرص على تنفيذ المقولة (امدح علنية، وانتقد سرا) ، والفشل في تحقيق ذلك ستكون نتائجه وخيمة وعديدة
- احترم المعلومات السرية التي يشاركك فيها آخرين، فلا تعطيها لأحد فإذا فعلت فربما تكون في آخر معلومات تحصل عليها من ذلك الشخص، وسوف تعرض سمعتك في مجال أمانة المعلومة الى عدم الثقة.
- احكم على الناس من الأشياء التي يستطيعون السيطرة عليها وليس بسبب أشياء لا يستطيعون التحكم فيها (مثل السن، الجنس، العدالة)

- ولضمان سلاسة الاتصال وسلاسة انتقال الرسائل من المرسل للمستقبل لابد من التأكد من أن قنوات الاتصال مفتوحة وبإيجابية تصاعدياً وتنازلياً بين الإدارة والموظفون .

وقد أكدت الدراسات أهمية الاستماع الجيد من وسائل الاتصال الناجح وجهد يبذل لهم الآخر وتحقيق حالة من الاتصال الفعال معه قال تعالى : " **وإذا قرئ القرآن فاستمعوا له وأنصتوا**"

إننا نمارس الاستماع أكثر من الكلام في عملية الاتصال بالآخر وقد أظهرت إحدى الدراسات على طلاب المدارس :

52.5 ٪ من النشاط الاتصالي في الاستماع.

17.3٪ من النشاط الاتصالي في القراءة.

16.3٪من النشاط الاتصالي في الكلام.

13.9٪ من النشاط الاتصالي في الكتابة.

المدير الناجح والاتصال الفعال

يستطيع مدير المدرسة أن يتواصل مع العاملين ويحصل على مكانه ونفوذ وتأثير قوي، فالاتصال الجيد يساعده ي الحصول على النتائج التي يرغبها كقائد وتربوي مؤثر ومن الحقائق التي لا يغفلها المديرون في هذا الصدد أن الـ 500كلمة الأكثر شيوعاً في اللغة الإنجليزية لها 14000 تعريف بالمعجم ويعني ذلك أن متوسط معاني كل كلمة يصل إلى 28 معنى ، فأي المعاني تقصد حينما تنطق بالكلمة؟ إذاً عليك تدرك أهمية ما يلي :

1. الاتصال القوي والمؤثر يأتي من القوة الداخلية للمرء ولا تستمد من الآخرين.
2. عليك التفاعل مع كل شخص في عملك أو مؤتمر أو محيطك،3- وقلة الوقت المتاح ليس عذرا.
3. استثمار وقت الراحة بالالتقاء بالأشخاص باستخدام قنوات الاتصال المناسبة.

4. في اجتماعاتك لا تنتظر المتأخرين وكأنك تعلمهم أن التأخير لا غبار عليه وفي الوقت نفسه تكون قد عاقبت المنضبطين.
5. تبسط صياغة الرسالة التي تسمعها كي تضمن صحة البث والاستقبال .
6. تذكر أنه كلما حققنا مقداراً كبير من التفهم للآخرين زاد نجاحنا في إدارة عملنا،
7. وكلما قل فهمنا واستيعابنا كثرت مناوراتنا وأخطاؤنا .
8. نلجأ إلى التفسير والتأويل فان النبي صلى الله عليه وسلم يعلمنا أن نجد أكثر من سبعين عذراً للسلوك الذي يبدو سيئا من جانب الآخرين .
9. وإذا لم يكن أي منها صحيحاً فانه يعلمنا أن نقول أن هناك أسلوباً آخر للتفسير قد لا ندركه.
10. الكلمات وإن كان لها معان،12- إلا أن الناس هم الذين يضفون عليها الدلالات والتفسيرات .
11. الكلمات ما هي إلا رموز وليست حقائق واقعة .
12. الكلمات ليست مطلقة في حد ذاتها،15- ولكن يتم تعليمها وتعلما في سياق معين.
13. المعاني ممكن دفنها أو إخفاءها في ثنايا الكلام.
14. الكلمات تعكس الأبعاد الثقافية والشخصية والتاريخية
15. وهي مشبعة بتأثيرات العرق والدين والنوع.

كما أن لعوامل تطوير علاقة المدير بالعاملين في مؤسسته ممكن تنميتها بل والحفاظ عليها بالحفاظ على الخصائص التالية:

- القدرة على وضع الأهداف، بأن تكون أهداف المدير تتسق مع توجيهات العاملين في المدرسة، فهذا يظهره كشخص حاسم وملتزم.
- القدرة على استثارة العزم وشحذ العمل نحو الجهود المضاعفة نحو تحقيق الأهداف التربوية والتعليمية للمؤسسة، ويأتي ذلك عن طريق زرع الأهداف التربوية مما تكون الثقة متبادلة ما بين الطرفين.

- القدرة على وضوح الرؤية في نفسك وفي الآخرين، فالمدير القوي صاحب الرؤية الثاقبة التي تستشرف المستقبل يقنع الآخرين بها ويضع معهم الخطة الإجرائية المنفذة لها.
- القدرة على التكييف والتعامل مع المتغيرات وتحويلها إلى فرص إيجابية لتطوير المؤسسة المدرسية.
- القدرة على دفع الآخرين إلى مستويات القمة بوصفه القائد القدوة الذي يدفعهم نحو النجاح.
- القدرة على إقناع الآخرين.. فقد يكون المدير قادراً على وضع رؤية مستقبلية لأهداف المدرسة وأن يمتلك قدرات التحفيز وكذلك أن يكون صانعاً مميزاً للقرارات المؤثرة في المدرسة ولكنه غير قادر على تسويق أفكاره للآخرين.. مما يؤثر ذلك سلبياً على قدرته في النجاح كمدير المدرسة، ولكي يحقق للمدير قدرة على الاتصال الناجح لابد أن يعي مفهوم المقولة التالية "ليس من المهم ما نعرف ولكن المهم من نعرف" فالقدرة على مقابلة الآخرين، وتطوير علاقات الاتصال تعد أداة رئيسية تساعد مدير المدرسة على تحقيق أهداف المدرسة، فهو لا يستطيع أن يمتلك كل الإجابات وكل المهارات الضرورية ليكون ناجحا في عمله بالمدرسة، فهو بحاجة إلى جهود الآخرين، ودعمهم وبالتالي فهو بحاجة إلى شبكة من العلاقات مع الآخرين، فكلما التقى بأفراد جدد وعلم نقاط القوة فيهم، فإنه يبني بنكاً من المصادر البشرية، فعندما يحتاج إلى مهارة أو معلومة معينة يستطيع أن يحصل عليها باتصاله بالشخص المناسب من شبكة العلاقات الخاصة به وإذا ما أراد مدير المدرسة تحقيق ذلك ممكن.

ان يتبع القواعد الأساسية التالية في سبيل الوصول إلى ذلك:

- الابتسامة توحي للآخرين بأنك ودود ويمكن التحدث إليك .
- تبني أهداف للتعرف على مجموعة متنوعة من الأفراد وذلك باتباع خطوات مدروسة ومحددة وليست عشوائية وليكن هدفك أفراد ذوي سمات ومواهب

خاصة أن تريد أن تستثمرها واغتنم كل فرصة سانحة تجتمع فيها بالآخرين أن تحقق ذلك الهدف.

- اختلط بالمدرسين واعرفهم جيداً.. وذلك بأن تلتقيهم وتتحدث إليهم خارج غرفة مكتبك في الاجتماعات أيضاً.
- صمم لنفسك بطاقتك الشخصية التعريفية وقم بتوزيعها على الآخرين تحتوي على مدرستك وظيفتك، رقم التليفون، الفاكس، البريد الالكتروني، في الاجتماعات العامة في المدرسة وخارج نطاق المدرسة في سبيل صنع تلف الشبكة الناجحة من العلاقات الاجتماعية ذات المستويات المختلفة.
- لا تتردد في التعرف على الأشخاص الذين يحاولون التقرب منك عن طريق الهاتف أو وسائل الاتصال الأخرى حتى لو لم تكن هناك حاجة فورية تربطك معهم فربما يأتي وقت تحتاج فيه إليهم وإلى مهاراتهم من أجل تحقيق أهداف المدرسة والرقي بأدائها نحو الجودة المنشودة.

مهارات الاتصال الفعال:

هي المهارات اللازمة لنجاح الاتصال ومنها:

1. **مهارة التعبير:**

تساعد على التواصل مع الاخرين عن طريق الكتابة، لغة الجسد، او الاشارات.

2. **مهارة الاستماع:**

وتستخدم لاستقبال الرسائل من الاخرين وتساعد على معرفة ما يشعروا به او يفكروا فية اثناء الحوار.

3. **مهارة ادارة عملية الاتصال:**

القدرة على تحديد المعلومات المطلوب ايصالها فى الرسالة وتطوير ادوات الاتصال وتطويعها لاتمام اتصال ناجح.

4. مهارة التاكيد على الذات:

وهى تجعل المتحدث محافظا على حقوقه وافكاره دون التصارع مع الاخرين للمحافظة على حقوقهم. وهى تختلف عن العدوانية التى تحافظ على المصلحة الذاتية لاقصى درجة دون النظر لمصلحة الاخرين او حتى تقديم بدائل. ضع دائما فى اعتبارك انك تعمل مع الناس وليس ضدهم.ان التأكيد على الذات يعتمد على التوازن بينما العدوانية تعتمد على المكسب فقط.

5. مهارة التعامل مع النقد:

ان اول انطباع هو الاهم فهو اما يزيد من حدة النقاش او يلطفة. فقدرة المتحدث على الاستماع ثم الرد بهدوء ومنطقية على نقاط النقد ودعم ذلك بالادلة والمستندات أو الصور ان امكن يساعد المتحدث ان يكسب الموقف لصالحة.وما يساعدك علي ذلك هو الاعداد الجيد للموضوع المطلوب طرحة مسبقا.

تنمية مهارات الاتصال :

يجب اتباع الاتي لتكتسب مهارة الاتصال بنجاح:

1.المباشرة:

يجب تناول الموضوع مباشرة دون مقدمات طويلة حتى تجذب الحاضرون من أول لحظة.

2.الوضوح:

لا يجب استخدام المفردات الصعبة او المبهمة او التى تحمل معنين حتى لا تربك المستمع او تفقدة الاهتمام بما تقول.

3. أدب السلوك والاسلوب:

يساعد المستمع ان يشعر بالراحة والاعجاب بالمتحدث مما يسهل اقناعة بالرسالة التى تريد ايصالها الية.كما يشجعة على الاستفسار او ابداء الرأى مما يؤدى الي اتمام التواصل بنجاح.

4. استخدام اسلوب أنا :

الاشارة لنفسك يجعل المستمع يدرك ان هذا رايك الشخصى وليس حقيقة ثابتة لا يمكن مناقشتها.كما لا يجعل المستمع يشعر انة مهاجم او مستهدف. وهذا الاسلوب يساعد المستمع ان يبدى هو ايضا رأية الشخصى حتى يمكن الوصول الى راى مشترك.

5. الفهم :

يجب ان تستمع إلى الحاضرين حتى تفهم ما يقولون ولا تشرد بعيدا بذهنك وركز على مايقولة المتحدث حتى يمكنك ان تتحاور معه وان تتجاوب مع ما يقول وتثبت له انك تحاول فهم وجهة نظرة وليس بالضرورة ان توافقه .انك لا تستطيع ايصال وجهة نظرك لو لم تفهم وجهة النظر الاخرى.

6. استخدام لغة واضحة:

لا يستطيع الحاضرون فهمها لأن هذا يفقدهم التواصل مع ما تقول.

7. التفكير الايجابى:

يجب ان تغلب روح التفاؤل على الحديث حتى تحمس الناس وتجعلهم يتجاوبوا مع ما تقول ،والاهم ان تحافظ على هذة الروح حتى نهاية الحديث.

8. توقع ردود الافعال :

يجب التحضير الجيد للمقابلة حتى تستطيع مواجهة ردود الافعال المتوقعة عند اثارة الموضوع. ويفضل ان تعد اكثر من سيناريو حتى تتصرف بسرعة.

9. الصبر:

اذا ما تعجلت الامور واحبط سريعا فان قدرتك على التواصل ستتأثر وتفقد قدرتك على توصيل الرسالة المطلوبة.

10. استخدام الوسائل التعليمية:

مثل الصور، الفيديو الخرائط التوضيحية ..الخ التي تساعد على شد انتباة الحاضرين وتعمق فهمهم

مهارات الاتصال

الهدف العام:

أن يكون المتدرب قادرا الاتصال في الحياة العملية .

الأهداف التفصيلية:

1. تعريف الاتصال ، وعناصره، وأهميته .
2. تحديد أنواع وطرائق الاتصال .
3. تطبيق مراحل عملية الاتصال .
4. تصميم نظم الاتصال وكيفية الاختيار بين النظم .
5. شرح معوقات عملية الاتصال

أسلوب تنفيذ الدورة:

يتم استخدام الأساليب التالية في تنفيذ الدورة:

- الحالات الدراسي
- تمثيل الأدوار
- الورش التدريبية

مدة الدورة:

يومين بمعدل ساعتين ونصف يوميا

برنامج تدريب المدربين / الاتصال

اليـــــوم / التاريخ	الجلسة الأولى (10:30 - .90	(10:30- 10:45	الجلسة الثانية (11:45 – 10:45)
اليوم الأول / / 1423	- افتتاحية الحلقة. - التعارف بين المشاركين. - استعراض جدول الحلقة. - حصر توقعات المشاركين حول مفهوم الاتصال عناصر الاتصال تحديد أهمية الاتصال	استراحة	- أنواع الاتصال - طرائق الاتصال - أشكال الاتصال
اليوم الثاني / / 1423	مراحل عملية الاتصال نظم الاتصال		معوقات الاتصال مهارات الاتصال

الجلسة الأولى

مدة الجلسة (90) دقيقة

هدف الجلسة : مفهوم الاتصال

موضوعات الجلسة :

سوف يتم في هذه الجلسة مناقشة الموضوعات التالية :

- **تعريف الاتصال**
- **عناصر الاتصال**
- **أهمية الاتصال .**

إجراءات التدريب :

المدخل	طريقة التدريب	وسيلة التدريب	الزمن المخصص
أداء	حل تمرين	تمرين رقم (1)	(20) دقيقة
تقديم	محاضرة	حاسب آلي.	(20) دقيقة
استخلاص	نقاش	سبورة وحامل ورق	(50) دقيقة

تمرين رقم (1) **المدة (20) دقيقة**

تعليمات:

- يقسم المتدربين إلى ثلاث مجموعات
- تعطى كل مجموعة سؤال واحد، ويطلب منها الإجابة جماعيا
- تحدد بداية التمرين ونهايته ومدته التي يجب أن تكون تسع دقائق ويعطى لكل مجموعة ثلاث دقائق ليقول مسؤولها ما توصلت اليه

المجموعة الأولى:

- ما هو الاتصال ؟
- أذكر قصة قصيرة تؤيد ما تقول

المجموعة الثانية:

- حدد عناصر الاتصال

المجموعة الثالثة:

- تحدث عن أهمية الاتصال

المادة العلمية

تعريف الاتصال :

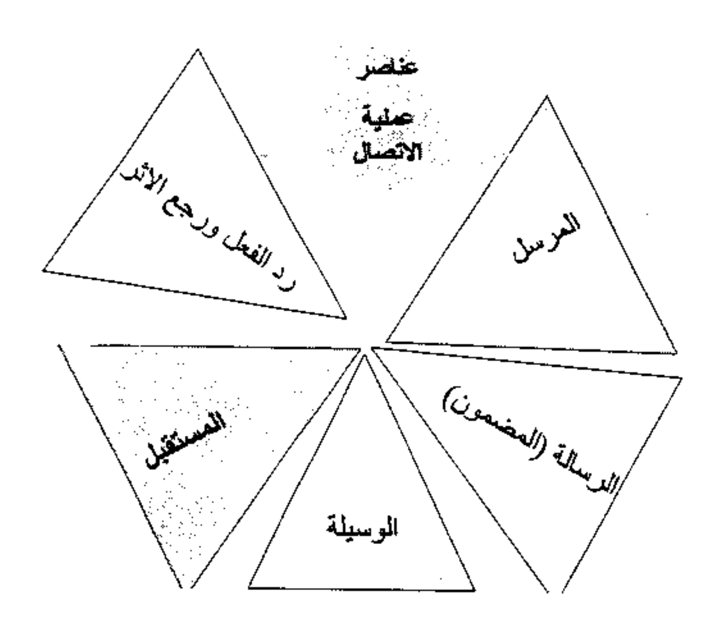
يوجد للاتصال أكثر من تعريف ولكن هناك تعريف في نظري أنه يعد شامل ويغطي كافة نواحي الاتصال وهو تعريف "أ. فاروق معوض" حيث أن الاتصال :

(هو عملية إنتاج ونقل وتبادل المعلومات والأفكار والآراء والمشاعر من شخص إلى شخص آخر بقصد التأثير فيه وإحداث الاستجابة المطلوبة).

ولابد في عملية االتصال من أمرين هامين هما:

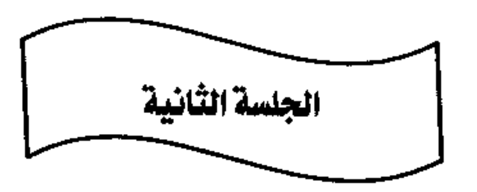
- أن تتأكد أن من تتحدث اليه فهم المقصود
- أن تتأكد أن المستقبل قبل المقصود

عناصر الاتصال



أهميـة الاتصال :

يقضي الفرد الجزء الأكبر من حياته اليومية في التعامل مع المنظمات سواءً كانت في شكل مدارس أو جامعات أو في شكل منظمات أعمال أو مصانع أو مستشفيات أو أجهزة حكومية أو نواد اجتماعية ورياضية ، وهذا التعامل لا يمكن أن يتم إلا عن طريق الاتصال وحيث أن العلمية الإدارية هي وسيلة الإدارة في إنجاز الأهداف فإن ممارسة وظائف هذه العملية من تخطيط وتنظيم وإعداد للأفراد وتوجيه ورقابة لن تتم ما لم تتوفر البيانات والمعلومات ونقلها إلى مراكز اتخاذ القرار ويقتضي ذلك ممارسة عملية الاتصال.



مدة الجلسة (60) دقيقة

هدف الجلسة : طرائق الاتصال

موضوعات الجلسة :

سوف يتم في هذه الجلسة مناقشة الموضوعات التالية :

- **أنواع الاتصال**
- **طرائق الاتصال .**
- **أشكال الاتصال**

إجراءات التدريب :

المدخل	طريقة التدريب	وسيلة التدريب	الزمن المخصص
أداء	تمثيل أدوار	مكتب	(20) دقيقة
تقديم	محاضرة	حاسب آلي.	(20) دقيقة
استخلاص	نقاش	سبورة وحامل ورق	(50) دقيقة

تمرين رقم (1) **المدة (20) دقيقة**

تعليمات:

1. يقسم المتدربين إلى ثلاث مجموعات
2. تعطى كل مجموعة سؤال واحدا ، ويطلب منه تمثيله جماعيا
3. تحدد بداية التمرين ونهايته ومدته التي يجب أن تكون تسع دقائق ويعطى لكل مجموعة ثلاث دقائق للتمثيل

المجموعة الأولى:

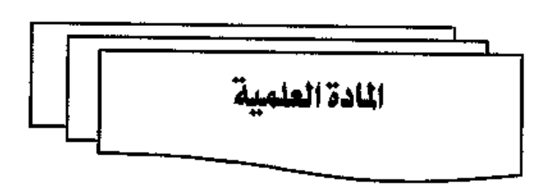
- ما هي أنواع الاتصال حسب المستوى الإداري للعاملين 0

المجموعة الثانية:

- ما هي أنواع الاتصال حسب الوسيلة المستخدمة فيه0

المجموعة الثالثة :

- ما هي أنواع الاتصال حسب المتلقي له



تنقسم الاتصالات إلى نوعين :

1] اتصالات رسمية :

وهو ذلك النظام الذي تخضع فيه الاتصالات لقواعد وإجراءات محددة رسمياً ومثبتة وبصورة مكتوبة ورسمية .

وتنقسم إلى :

1. اتصالات هابطة — من مدير المدرسة إلى المدرسين والطلاب.
2. اتصالات صاعدة — من الطلاب إلى المدرسين أو مدير المدرسة.
3. اتصالات أفقية — بين الطلبة أنفسهم .

2] اتصالات غير رسمية :

وتكون فيها الاتصالات خاضعة لقواعد وإجراءات غير رسمية وتتم من قنوات خارجة عن القنوات الرسمية المحددة مثل الالتقاء خارج المدرسة.

طرائق الاتصالات

تتم عملية الاتصال بطرائق عديدة يمكن تصنيفها بإحدى طريقتين :

1. الاتصال المباشر وغير المباشر .
2. الاتصال الشفهي والكتابي .

1] الاتصال المباشر وغير المباشر :

ويتم ذلك عن طريق :

1. الاتصال الشخصي : مباشرة وجهاً لوجه بين شخصين .
2. استخدام الهاتف : وهو مباشر ولكن ليس وجهاً لوجه .

3. الاستخدام اللاسلكي : وهو استخدام رموز برقية في نقل الرسالة من الراسل إلى المستقبل .
4. استخدام وسائل الإعلام "جرائد– مجلات– منشورات – لوحات إعلانية" .
5. الاتصال الصوري : وهو استخدام الصور والنماذج بمختلف أنواعها لنقل الأفكار من المرسل إلى المستلم .
6. الاتصال التلفزيوني : وهو مزيج تتوفر فيه خصائص الاتصال المباشر وغير المباشر حيث يمكن المستقبل من رؤية المرسل والتعرف على مشاعره وآرائه ولكن المرسل لا يتمكن من رؤية المستقبل والتحدث إليه وجهاً لوجه.

2] الاتصال الشفهي والكتابي :

يعد الاتصال كتابياً إذا كانت الرسالة قد دونت بالرموز إلا بجدية أو الرياضية عند نقلها من المرسل إلى المستقبل ، أما إذا نقلت الرسالة بطريق الهواء دون أن تدون فإنها رسالة شفوية .

- لا نستطيع أن نقول أن إحدى الطريقتين أفضل من الأخرى لأن الذي يحدد ذلك هو الموقف .

الجلسة الأولى

اليوم الثاني **مدة الجلسة (90) دقيقة**

هدف الجلسة : مراحل ونظم الاتصال

موضوعات الجلسة :

سوف يتم في هذه الجلسة مناقشة الموضوعات الاتية :

- **مراحل عملية الاتصال**
- **نظم الاتصال**
- **عملية اختيار النظام المناسب.**

إجراءات التدريب :

المدخل	طريقة التدريب	وسيلة التدريب	الزمن المخصص
أداء	حل تمرين	تمرين رقم (1)	(20) دقيقة
تقديم	محاضرة	حاسب آلي.	(20) دقيقة
استخلاص	نقاش	سبورة وحامل ورق	(50) دقيقة

تمرين رقم (1) **المدة (20) دقيقة**

تعليمات:

1. يقسم المتدربين إلى ثلاث مجموعات
2. تعطى كل مجموعة سؤال واحد، ويطلب منها الإجابة جماعيا
3. تحدد بداية التمرين ونهايته ومدته التي يجب أن تكون تسع دقائق ويعطى لكل مسؤول مجموعة ثلاث دقائق ليقول مسؤولها ما توصلت إليه

طبق مراحل عملية الاتصال

المجموعة الأولى :

- تحدث عن الرسالة كأحدى مراحل الاتصال من حيث النوع والمحتوى والغرض منها ؟

المجموعة الثانية:

- تحدث عن المرسل كأحد مكونات عملية الاتصال من حيث وظيفته ونوعه وغرضه من الاتصال ؟

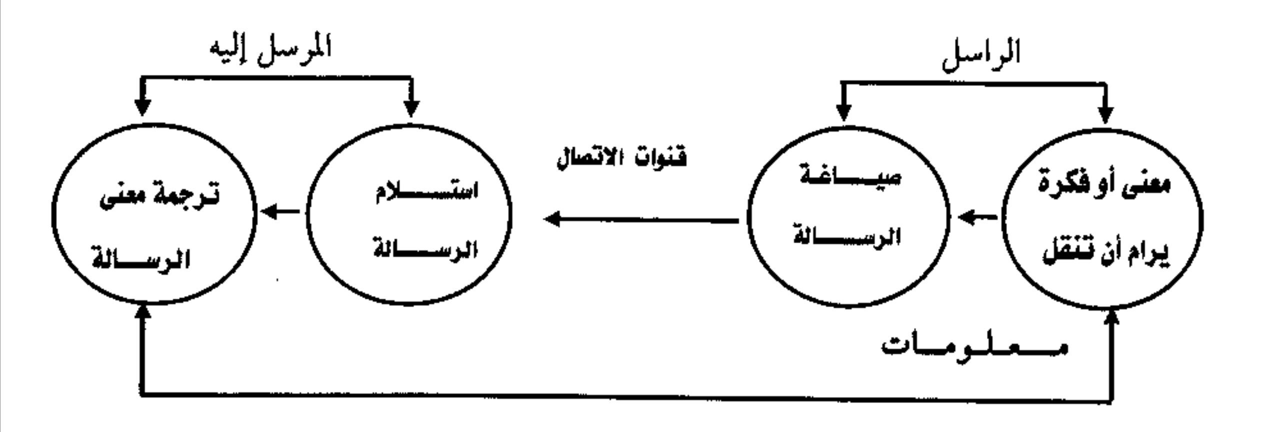
المجموعة الثالثة :

- تحدث عن وسيلة الاتصال من حيث الغرض منها وطبيعتها ومناسبتها لغرض الاتصال ؟



مراحل عملية الاتصال

تمر عملية الاتصال بعدة مراحل نوضحها في الرسم البياني التالي :



- فكرة أو معنى يراد أن ينقل . تأتي الفكرة بصورة تعرض الراسل لمعلومات معينة أو ملاحظته لشيء ما
- صياغة الرسالة :
- أي هل سيتم صياغة الرسالة بشكل شفوي أو كتابي أو إشارة .
- قنوات الاتصال :

الهواء – الهاتف – البريد – والبرقية حسب أهمية الرسالة .

1- استلام الرسالة :

حيث يتم قراءة أو رؤية أو سماع الرسالة بواسطة المرسل إليه .

2- ترجمة معنى الرسالة :

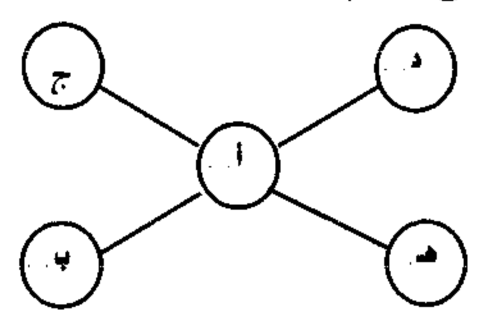
يجب أن يفهم المرسل إليه المعنى بنفس الفهم أو المعنى الذي يريده المرسل إليه ويعتمد ذلك على طبيعة عمل وخبرة كل منهما .

3- المعلومات المرتدة :

يجب أن يحصل الراسل على معلومات من المرسل إليه نفيد أن ترجمة المرسل إليه للرسالة تحمل نفس المعنى الذي رغبه الراسل وفي حالة حدوث خطأ يتم اتخاذ الإجراءات التصحيحية .

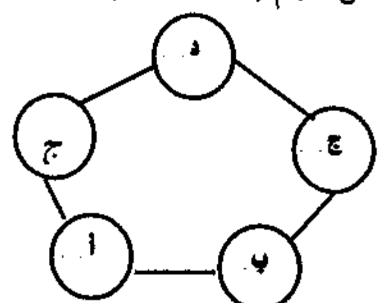
تصميم نظم الاتصال :

هناك عدة نماذج أو نظم للاتصال يمكن أن توجد في المنظمة منها الأشكال التالية:



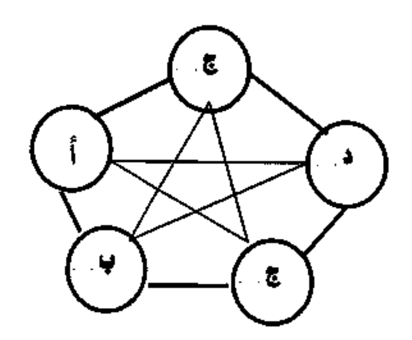
1- انموذج على شكل عجلة :

حيث يوجد عضو اتصال في الوسط (أ) وأربعة أعضاء آخرين على الإطار (ب – ج – د – هـ) وفي هذا الانموذج يسمح للعضو (أ) أن يتصل بأي فرد من الأعضاء الأربعة ولكن لا يستطيع كل منهم إلا الاتصال بـ (أ) فقط .



2- انموذج على شكل دائرة :

وفيه يسمح لكل فرد أن يتصل بالفرد الذي على يمينه أو على يساره مثل طبيعة الاتصال بين العمال على خط الإنتاج إذا كانت مواقع وحدات العمل متباعدة نسبياً .



3- انموذج تميل جميع قنوات الاتصال :

في هذا النظام يسمح لك عضو أن يتصل بأي عضو آخر وبدون قيود مثل الاتصال بين الأعضاء داخل مجموعات أو مجموعة اتخاذ القرارات .

كيف تختار النظام المناسب لعملية الاتصال :

لا تستطيع أن تحدد افضل نظام لأن ذلك يتوقف على طبيعة المشكلة المراد حلها أو القرار الذي سوف يتم اتخاذه فإذا كان القرار أو المشكلة بسيطة يمكن استخدام الانموذج الأول ، وإذا كانت المشكلة أو القرار معقد فإنه لا بد من أخذ الآراء من جميع الأعضاء أي نقوم باستخدام الانموذج الثالث.

الجلسة الثانية

مدة الجلسة (60) دقيقة

هدف الجلسة : معوقات الاتصال

إجراءات التدريب :

المدخل	طريقة التدريب	وسيلة التدريب	الزمن المخصص
أداء	حل تمرين	تمرين رقم (1)	(20) دقيقة
تقديم	محاضرة	حاسب آلي.	(20) دقيقة
استخلاص	نقاش	سبورة وحامل ورق	(50) دقيقة

تمرين رقم (1) **المدة (20) دقيقة**

تعليمات:

1. يقسم المتدربين إلى سبع مجموعات
2. تعطى كل مجموعة سؤال واحد، ويطلب منها الإجابة جماعيا
3. تحدد بداية التمرين ونهايته ومدته التي يجب أن تكون تسع دقائق ويعطى لكل مجموعة ثلاث دقائق ليقول مسؤولها ما توصلت اليه

ناقش معوقات الاتصال

- **المجموعة الأولى** : تحدث عن معوقات الاتصال من حيث طبيعة الإنسان وسلوكة الشخصي ؟
- **المجموعة الثانية** : تحدث عن معوقات الاتصال من حيث البيئة المحيطة به ؟
- **المجموعة الثالثة** : تحدث عن معوقات الاتصال من حيث طبيعة الرسالة ؟

على كل مجموعة تقديم إرشادات لتحسين عملية الاتصال



أولاً : المعوقات الشخصية :

وهي مجموعة المؤثرات التي ترجع إلى المرسل والمستقبل في عملية الاتصال وتحدث فيها أثراً عكسياً وتشمل :

" الإنطواء – حبس المعلومات – المبالغة في الاتصال – الضغط على المرؤوسين القصور في مهارات الاتصال– تشويه المعلومات– سوء العلاقات بين الأفراد...."

ثانياً : المعوقات التنظيمية :

- عدم وجود هيكل تنظيمي .
- عدم كفاءة الهيكل التنظيمي .
- قصور سياسة نظام الاتصال .
- التداخل بين التنفيذ والاستشارة .
- عدم وجود إدارة للمعلومات .
- القصور في ربط المنظمة بالبيئة الخارجية .

ثالثاً : المعوقات البيئية :

- مشكلة الألفاظ واختلاف مدلولاتها .
- الموقع الجغرافي .
- الإفراط في طلب البيانات والمعلومات من قبل أجهزة الرقابة .
- عدم كفاية وكفاءة أدوات الاتصال "

إرشـادات لتحسين لاتصال :

1. لا تضع مساعدك في موقف الدفاع : ويتم ذلك عادة بأن ينتقد الرئيس مساعده أو يهاجمه بخصوص شيء ما يترتب على ذلك أن يقوم المساعد بالدفاع عن نفسه مما يؤدي إلى إخفاء معلومات قد تساعد في حل المشكلة وبالتالي فإنه ينصح بما يلي :
   - على المدير أن يقتنع أن السلوك الدفاعي بيئي طبيعي عن الانتقاد.
   - تهاجم الفرد نفسه ولكن ركز على السلوك الخطأ الذي تريد تقييمه .
2. حاول أن تكون مستمع جيد .
3. لا تنتقد كثيراً لأن الانتقاد يمثل عقاب سلبي قد يمنع وقوع السلوك الغير مرغوب ، ولكن لا يؤدي إلى السلوك المرغوب ، وبالتالي يفضل على الانتقاد استخدام التوجيه والإرشاد .
4. ادفع مساعدك للكلام وذلك بإعادة عباراته أو بإثارة أسئلة ولا تسيطر على المحادثة معظم الوقت .
5. لا تحاول أن تظهر بمظهر الخبير الذي لديه معلومات لا تفهم بواسطة مرؤوسيه لأن ذلك يقلل من كفاءة الاتصالات الشخصية .

تعريف الاتصال وطبيعته

الاتصال (communication) شيء نقوم به في كل زمان ومكان نلتقي فيه بأشخاص، أو نريد أن نوصل معلومة أو فكرة أو أمراً إليهم. إنه من أكثر الأنشطة التي يقوم بها الإنسان في حياته، وبطبيعة الحال أكثر من تناوله للطعام والشراب. ويحدث الاتصال بين الصغار والكبار والأصدقاء والأعداء والرجال والنساء مع بعضهم البعض ومع غيرهم من البشر.

فما هو الاتصال ؟ يمكننا - باختصار - أن نقول إنه عملية إنشاء المعاني ومشاركة الآخرين فيها من استخدام الرموز. ويحدث الاتصال عندما يقوم الشخص بإرسال أو استقبال المعلومات والأفكار والمشاعر مع الآخرين. وهذا الأمر لا يشمل اللغة المنطوقة أو

المكتوبة فحسب، ولكنه يشمل كذلك لغة الجسد، وأسلوب الشخص في طريقة تعبيره للآخرين.

يمكنك أن تتخيل صديقاً لك لم تره منذ مدة، فإذا هو يقابلك بابتسامة عريضة ويبدؤك بالتحية، ثم يسألك عن سبب زيادة وزنك، وعن سبب انقطاعك عن الاتصال به فتجيبه مع نظرات منك، وتخبره بأن وزنه هو الآخر قد زاد منذ أن رأيته آخر مرة. فتتبادلان الضحك وتدعوه للعشاء في اليوم التالي مع بعض أصدقائكما.

ثم تخيل حالة أخرى حيث يكون أحد الآباء بصحبة ابنته الصغيرة في أحد الأسواق، وعند مرورهما أمام محل للألعاب تسحب الطفلة يد أبيها للدخول إلى المحل لشراء لعبة رأتها في واجهة المحل. ينظر الأب لابنته نظرة استغراب ويشير لها بأنه مستعجل لشراء ما جاء من أجله، ويعزز قراره بعدم الشراء بسحب يدها للمضي قدماً دون توقف، مما يجعلها تنخرط في البكاء. كل هذا حصل دون أن ينطق أي منهما بكلمة واحدة.

ولك بعد هذا أن تتخيل ما حصل في إحدى المحاضرات العامة من نقاش بين المحاضر وشخص من الحضور لم يتفق مع ما طرحه المحاضر من الآراء والتوجهات ... قاطع الشخص المحاضر أكثر من مرة، وكان يصدر أصواتاً مزعجة، ويبدى تذمراً مما يطرح المحاضر مما اضطر المحاضر إلى أن يطلب من رجال الأمن الموجودين في القاعة إخراج هذا الشخص المزعج.

الأشخاص السبعة السابقون انخرطوا جميعاً في عملية اتصال بغض النظر عن مراكزهم الاجتماعية وأعمارهم وتوافقهم أو اختلافهم مع بعضهم البعض.

إن تبادل المعلومات ولغة الجسد وإبداء المشاعر يجعل البشر - عند اتصالهم - ينخرطون في جملة من الأنشطة :

- نشاط المخ حيث يتعين على المتحدث أو المعبر عن نفسه أن يتذكر ماذا قال له الشخص الآخر أو عبر له عنه،
- نشاط نفسي إذ يتعين على كل متصل أن يفهم معاني الكلمات أو الإيماءات وفهم نفسه ونفسيات الآخرين،

- نشاط اجتماعي حيث إن مجرد تبادل المعلومات يحدث في بيئة اجتماعية،
- نشاط ثقافي لأن هناك لغة تستعمل في تبادل المعلومات، واللغة عنصر مهم من عناصر الثقافة.

وتبدأ عملية الاتصال حينما يقرر شخص ما أن يستخدم رمزاً لغوياً (كلمة أو إيماءة أو إشارة أو أي شيء يعطى تفسيراً من أصحاب هذه اللغة) لإثارة معانٍ معينة لدى شخص أو أشخاص آخرين. ونقصد بالمعاني أي استجابات داخلية خاصة بالشخص من صور ذهنية أو تفسيرات أو مشاعر أو مفاهيم كالتي تثيرها فينا الكلمات التي نعرف دلالاتها. وتكتمل عملية الاتصال حينما تتوافق تلك الاستجابات الداخلية للمعاني الموجودة لدى مستقبل (الرسالة) إلى حد ما مع الذي قام بالاتصال (منشئ الرسالة).

ولعلنا بهذا الشرح قد وصلنا إلى بداية التعرف على مكونات الاتصال، التي يعرضها القسم التالي .

ثانياً : عناصر الاتصال ومكوناته

من الأمور المهمة لفهم الاتصال أنه عملية مستمرة، فالناس لا يفكرون فيما كانوا يتصلون بشأنه بعد انتهائه فحسب، بل إنهم يفكرون حال القيام بالاتصال كذلك. فهناك الكلمات والملابس والبيئة (المكان والجو النفسي) الذي يتم فيه الاتصال، وهذه مهمة بالنسبة للمرسل والمستقبل.

كما أن عملية الاتصال تتطور وتتغير بشكل لا يمكن أن تتوقع معه ما سيحدث في الخطوة التالية. فالاتصال إذن عملية ديناميكية (نشطة ومتحركة) حتى وإن كانت مجرد قراءة في صحيفة أو استماع إلى المذياع أو مشاهدة للتلفاز. كل حالة اتصال - مهما كانت فريدة - لا بد أن تشتمل على العناصر الآتية:

1. المرسل أو القائم بالاتصال أو الطرف الأول في الاتصال
2. الرسالة
3. التشويش على الرسالة

4. المستقبل أو الطرف الآخر في الاتصال
5. القناة أو الوسيلة
6. رجع الصدى أو التغذية الراجعة
7. بيئة الاتصال أو السياق الذي يتم فيه الاتصال.

ويمكن لنا أن نشرح كلاً من هذه العناصر على النحو التالي:

1) **المتصل أو القائم بالاتصال أو المرسل(Sender) :**

هو منشئ الرسالة، قد يكون شخصاً واحداً أو أكثر ممن يقوم بهذا الأمر في الوقت نفسه، كما أن المرسل قد يتحول إلى مستقبل والعكس كما يحصل في حالة التقاء الطالب مع الأستاذ. قد يبدأ الأستاذ بإرسال رسالة كإلقاء السلام على الطالب ولكن سرعان ما يتحول الطالب إلى مرسل فيرد على الرسالة لفظياً أو بإشارة منه. (و بهذا يقوم المرسل بتقمص أربعة أدوار في عملية الاتصال: يقرر المعنى الذي يريد إيصاله إلى الطرف الآخر، ويرمّز المعنى في رسالة (يضع في كلمات أو إشارات تسمى رموزاً)، ويرسل الرسالة، ويتصور ويتفاعل مع استجابة المستقبل لهذه الرسالة).

وبطبيعة الحال فإن القائمين بالاتصال يوظّفون مهاراتهم الاتصالية ومعرفتهم ومواقفهم وخلفياتهم الاجتماعية والثقافية التي تميزهم عن غيرهم. ولهذا تختلف قدرات كل متصل في استخدام الرموز (اللغة اللفظية وغير اللفظية) عن المتصلين الآخرين.

الترميز(Encoding) :حينما يقرر المرسل ما يريد من رسالته كمجرد نقل خبر أو أمر، أو إبراز تأثره بهذا الخبر أو نحو ذلك فإن عليه أن يضع المعنى المراد في شكل رموز (فيترجم المعنى بكلمات وأفكار وآراء وأصوات وتعبيرات جسدية) تؤلف جميعها الرسالة التي يرسلها إلى الطرف الآخر.

الرسالة (Message) : الرسالة هي: مجموع الكلمات والقواعد اللغوية والأفكار، والشكل **الظاهر** للمتصل، وحركات الجسم والصوت، وجوانب الشخصية التي تبرز للطرف الآخر، كما أنها تشمل الانطباع والذي يعطيه الإنسان عن نفسه (واثق، خائف، متردد، ... الخ) وأسلوبه في التعبير .

وتشكل الرسالة في مجملها دافعاً يرسَل للطرف الآخر ليستثير عنده استجابة معينة بناءً على طبيعة الرسالة وكيفية استقبالها. وتتشكل الرسالة أيضاً بطبيعة التشويش الذي يحصل لها والبيئة التي تتم فيها. فإذا قال الأب لابنه: اذهب إلى حيث تريد وهو مقطِّب الجبين فإن الرسالة لا تعني بالضرورة الموافقة على الذهاب، ولكنها ربما تعني التهديد أو عدم الرضا عن الذهاب، وهكذا.

وبالمناسبة فإن كل رسالة فريدة في ذاتها. فالرسالة الواحدة إذا ما أعيد إرسالها مرة أخرى أو مرات فإنها ستتغير في كل مرة لأنه لا يمكن لأي رسالة أن يعاد إرسالها أو استقبالها بطريقة متطابقة على الإطلاق.

التشويش على الرسالة (Noise or Interference) : كل ما يغير المعنى المراد من أي رسالة يسمى تشويشا عليها. وقد يكون مصدر التشويش خارجياً مادياً كأصوات أبواق السيارات أو صوت المذياع المرتفع. وهذا المصدر موجود بدرجة ما في كل بيئة اتصالية، فرائحة المكان غير المريحة، أو درجة حرارة الجو، أو رائحة العطر الفواحة، أو الأمور الملفتة للنظر في المتحدث كرائحة إبطيه أو تعثر كلماته أو درجة سرعة حديثه، أو ملابسه الأنيقة جداً، أو شكله الخارجي كلها مصادر خارجية للتشويش على الرسالة.

كما أن هناك مصدراً آخر للتشويش هو المصدر الداخلي والنفسي، فالأفكار التي تدور في رأس المتحدث تؤثر بلا شك في استقبال أو إرسال الرسالة، وكذلك فإن التحدث بصوت منخفض جداً أو مرتفع جداً قد يحدث تشويشاً نفسياً بالغاً على المستمع. والأمر قد لا يقتصر على مجرد التشويش، بل قد يؤدي إلى تشويه الرسالة وسوء فهمها.

وبذلك فإن التشويش هو كل ما يشوش أو يشوه وضوح الرسالة ودقتها ومعناها وفهمها وتذكرها.

الوسيلة أو القناة الحاملة للرسالة (Channel or Medium) : الوسيلة هي الطريق الذي تمر منه الرسالة بين المرسل والمستقبل. والقنوات الطبيعية لنقل الرسائل هي موجات الضوء والصوت التي تمكننا من رؤية الآخرين وسماعهم. ولكن هناك

وسائل عدة يستخدمها الناس في نقل رسائلهم كالكتب والصحف والمجلات والأفلام والبث الإذاعي والتلفازي والأشرطة السمعية والبصرية والصور والهواتف والحواسيب الآلية وغيرها.

ويمكننا نقل رسائلنا واستقبالها من الشم واللمس والذوق. وقد نأخذ الحواس الخمس على أنها مسلمات متاحة لكل منا. ولكن يمكننا تخيل وضعنا لو كنا لا نستطيع شم رائحة العود الزكية ولا الطعام الشهي الذي يقدم لنا، أو لا نستطيع الإحساس بما يوفره لنا لمس الأشياء ومعرفة درجة نعومتها أو حرارتها ... إلخ.

المستقبل (Receiver) : يقوم المستقبل بتحليل الرسائل وتفسيرها وذلك بترجمتها إلى معان معينة. وقد يكون المستقبل فرداً أو جماعة أو حتى منظمة كبرى. والمستقبل - كما سبق التوضيح - قد يتحول إلى مرسل ومستقبل في آن واحد؛ ذلك أن مهمة المستقبل تتلخص في ثلاثة أمور: استقبال الرسالة، وفك رموز الرسالة وتحويلها إلى معان والاستجابة للرسالة. وهنا لا بد من شرح معنى فك الرموز في الرسائل من قبل المستقبلين لها.

فك الترميز (Decoding) : سبقت الإشارة إلى أن الرسالة تتضمن رموزاً لفظية أو غير لفظية لاستثارة معينة لدى المستقبل، وبما أن الرسائل لا يمكن تفسيرها دائماً بطريقة واحدة لدى كل المستقبلين فإن كل مستقبل سيقوم بمعالجة الرسالة في ذهنه ويقارنها بالرسائل والتجارب السابقة ليكتشف ماذا تعني له. وتبعاً لخلفية المستقبل وتجاربه فإن تلك الرموز إذا لم يصاحبها توافق مع خبرات المرسل أو صاحبه التحيز فإن تفسير الرسالة قد يأتي بغير النتائج المرغوبة.

رجع الصدى أو التغذية الراجعة (Feedback) : رجع الصدى هو عنصر آخر مهم من عناصر الاتصال ويتمثل في الاستجابة التي يرسلها المستقبل إلى المصدر. وتتأكد أهمية رجع الصدى في إفادة المرسل عما إذا كانت الرسالة قد وصلت وفهمت كما أرادها هو. ولإعطاء المعاني الصحيحة بدقة فإن على المرسل أن يصحح الرسائل غير المناسبة وسوء الفهم لدى المستقبل وأن يعيد إرسال ما لم يصل من الرسائل إليه.

إن رجع الصدى عملية آنية تتم من إرسال المستقبل استجابات (رجع صدى) لجعل المرسل يعرف أثر رسالته ومدى وصول المعنى المطلوب منها إلى المستقبل. وهذا يعطينا قدرةً على التكيف مع بيئة الاتصال والتعرف على أنفسنا أكثر حينما نرسل رسائل إلى الآخرين مما يجعل الاتصال بحق عملية مشتركة بين المرسل والمستقبل. وكلما زادت الاستجابات (رجع الصدى أو التغذية الراجعة) كان ذلك أدعى لتعزيز المعلومات في الرسالة.

بيئة الاتصال والسياق الذي يتم فيه: يعنى هذا الجو العام المتمثل في المحيط النفسي والمادي الذي يحدث فيه الاتصال. وتشمل البيئة المواقف والمشاعر والتصورات والعلاقات بين المتصلين وكذلك خصائص المكان مثل سعته، وألوانه، وترتيبه، ودرجة الحرارة فيه.

ولا شك في أن بيئة الاتصال تؤثر على طبيعة الاتصال ومدى جودته. فمثلاً يحتاج إلقاء درس علمي إلى بيئة هادئة مناسبة وليس إلى بيئة صاخبة مزعجة.

كما أن السياق الذي يتم فيه الاتصال (هل اتصالنا بالآخرين رسمي أو عادي، هل هو ثنائي أو في مجموعة صغيرة أو كبيرة ... إلخ) يتطلب منا تحديد ما نقول وما نفعل. فالحديث مع الوالدين يختلف عن الحديث والاتصال مع الزملاء أو مع الغرباء، ... وهكذا.

ثالثاً: أنواع الاتصال

يتحدد نوع الاتصال بناء على عدد الأشخاص الذين يشتركون فيه. وتبعاً لذلك فإن هناك خمسة أنواع من الاتصال: الاتصال الذاتي - والاتصال الشخصي - والاتصال الجمعي - والاتصال الجماهيري- والاتصال بين الثقافات. وسنشرحها فيما يلي:

1) الاتصال الذاتي:

هذا النوع من الاتصال يحدث لكل منا حينما نتحدث مع أنفسنا. ويتعلق هذا بالأفكار والمشاعر والمظهر العام ـ كما نراه ونحس به ـ في ذواتنا. وبما أن الاتصال يتركز في داخل الإنسان وحده، فإنه هو المرسل والمستقبل في الوقت نفسه. وتتكون الرسالة من

الأفكار والمشاعر، كما أن وسيلة الاتصال هي المخ الذي يترجم الأفكار والمشاعر ويفسرها، وهو نفسه الذي يصدر رجع الصدى عندما يقلّب المرء الأفكار والمشاعر فيقبل بعضها ويرفض البعض الآخر أو يستبدلها بغيرها.

ويتأثر الاتصال الذاتي بالاتصال مع الآخرين حيث يبدو المرء مطمئناً أو منزعجاً من علاقاته بالآخرين حسب حسن هذه العلاقات أو سوءها. ويترجم هذا من الاتصال الذاتي بالتفكير فيما حدث من لحظات سعيدة أو مشكلات نتج عنها خصام أو توتر في العلاقة مع الآخرين.

2) **الاتصال الشخصي :**

يحدث الاتصال الشخصي حينما يتصل اثنان أو أكثر مع بعضهم البعض عادة في جو غير رسمي، لتبادل المعلومات ولحل المشكلات ولتحديد التصورات عن النفس والآخرين. ويشمل الاتصال الشخصي نوعين رئيسين هما: الاتصال الثنائي والاتصال في مجموعات صغيرة.

ويشمل الاتصال الثنائي (dyadic) عادة المحادثة بين شخصين كما يحصل بين الأصدقاء. و في هذا الإطار يرسل ويستقبل كل من الإثنين رسائل من اللغة اللفظية واللغة غير اللفظية معتمداً على الصوت والرؤية في نقل هذه الرسائل. وهنا يتحقق للمتصل أكبر قدر من التفاعل ورجع الصدى، كما يقل التشويش نظراً لمعرفة كل طرف منهما بظروف الاتصال ولديه الفرصة للتأكد من وصول الرسالة وفهمها كما يريد.

وفي الاتصال من المجموعات الصغيرة التي لا تتعدى أفراداً قلائل تتحقق للمشارك فرصة الاتصال والتفاعل مع أعضاء المجموعة. ونظراً لوجود مجموعة من المرسلين والمستقبلين في آن واحد، فإن عملية الاتصال تصبح أكثر تعقيداً من الاتصال الثنائي، كما تزيد فرصة الارتباك وعدم الوضوح وزيادة التشويش على الرسائل.

3) **الاتصال الجمعي :**

في الاتصال الجمعي تنتقل الرسالة من شخص واحد (متحدث) إلى عدد من الأفراد يستمعون، وهو ما نسميه بالمحاضرة أو الحديث العام أو الخطبة أو الكلمة العامة. ويحدث

هذا عادة من المحاضرات الدينية أو التوجيهية أو التجمعات الجماهيرية أو المظاهرات السياسية وكلمات الترحيب والتأبين، والحديث في الأماكن العامة إلى عدد قليل أو كثير من الناس.

وعادة ما يتميز الاتصال الجمعي بالصبغة الرسمية والالتزام بقواعد اللغة ووضوح الصوت. ولا يمكن غالباً للمستمعين أن يقاطعوا المتحدث، وإنما يمكنهم التعبير عن موافقتهم أو عدم موافقتهم (بالتصفيق أو هز الرأس، أو بالمقابل بالإعراض عنه أو إصدار أصوات تعبر عن عدم الرضا عن حديثه).

4) الاتصال الجماهيري :

يحدث الاتصال الجماهيري من الوسائل الإلكترونية كالإذاعة والتلفاز والأفلام والأشرطة المسموعة والإنترنت والصحف والمجلات والكتب. وتشمل وسائل الاتصال الجماهيري كذلك وسائط الاتصال المتعددة كالأقراص المضغوطة والأقراص المرئية ونحوها. وهذا يعني أن الرسالة يقصد بها الوصول إلى عدد غير محدود من الناس. ورغم كثرة استخدامنا لوسائل الاتصال الجماهيري إلا أن فرص التفاعل بين المرسل والمستقبل قليلة أو منعدمة في أكثر الأحيان.

ولقد مكنت الوسائل الإلكترونية الحديثة، مثل آلات التصوير الرقمية ووسائل البريد الإلكتروني والهاتف المرئي ونحوها، التواصل بين الناس على نطاق واسع متجاوزة الحدود الجغرافية والسياسية وموصّلة بين الثقافات المختلفة.

5) الاتصال الثقافي :

الثقافة هي مجموع القيم والعادات والرموز اللفظية وغير اللفظية التي يشترك فيها جمع من الناس. وتتفاوت الثقافات فيما بينها في هذه القيم والعادات والرموز حسب تاريخ الشعوب وأوضاعها الاجتماعية والاقتصادية والسياسية، كما أن الثقافة الواحدة قد يكون بها أكثر من ثقافة صغرى. يشترك العرب مثلاً في ثقافة واحدة واسعة، ولكن كل بلد عربي له ثقافة مميزة، كما أن كل بلد قد يكون به أكثر من ثقافة صغرى تتميز بها عن

بقية الثقافات الموجودة في ذلك البلد، وذلك رغم اشتراك هذه الثقافات في أمور جامعة ووجود اختلافات تكبر أو تصغر بينها.

ويحدث الاتصال الثقافي حينما يتصل شخص أو أكثر من ثقافة معينة بشخص أو أكثر من ثقافة أخرى. وحينئذ لابد أن يعي المتصل اختلاف العادات والقيم والأعراف وطرائق التصرف المناسب. وإذا غاب هذا الوعي، فإنه سينتج عن الاتصال قدر من سوء الفهم. على سبيل المثال، لو أنك سرت في مكان عام في الولايات المتحدة الأمريكية ممسكاً بيد صديقك فسيظن الغربيون أنكما من الجنس الثالث بينما لا يرى الناس في المملكة العربية السعودية ذلك عيباً، بل هو علامة على حميمية الصلة بينكما.

الاتصال مفهومه وعناصره و أهميته و كفايته

مقدمة :

- يعد التواصل جزء أساسي من حياتنا ـ فالتواصل بجميع أنواعه ، الشفهي أو المكتوب ، وغير اللفظي يشكل الجزء الكبير من كل ما نقوم به يومياً . فنحن نقضي ما بين 50 إلى 75 ٪ من أيامنا في التواصل .

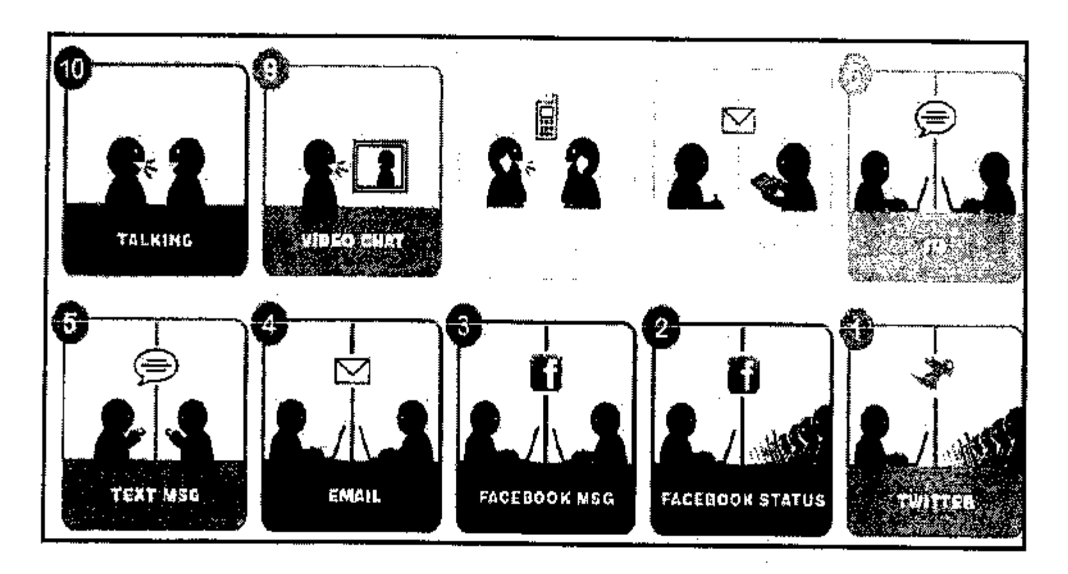
- ولحسن الحظ ، يعد التواصل الفعال مهارة يمكننا جميعاً تنميتها عن طريق التدريب والتطبيق ، ومن ذلك ننمي فهمنا لأنفسنا وللآخرين على حد سواء . وللدلالة على أهمية الاتصال ، إذا فكرنا بالعظماء الذين مروا على تاريخ البشرية ، ف بالغالب كانوا يملكون مهارات اتصال علية جداً ، و ابرزوا فيها أنفسهم للآخرين ، فكثير من الأشخاص يمتلك العلم والقدرة المهنية العالية لكن لم يكن بارزا أو مشهوراً أو ناجحاً لأنه كان يفتقد مهارات الاتصال .

مفهوم الاتصال :

- هناك العديد من التعاريف التي تناولت مفهوم الاتصال ومن هذه التعريفات :

- الاتصال عملية إنتاج وتبادل المعلومات والأفكار والآراء والمشاعر من شخص إلى آخر بقصد التأثير فيه ، وإحداث استجابة .
- تفاعل طرفين أو أكثر في موقف معين لتبادل المعلومات بهدف تحقيق تأثير معين لدى أي طرف منهما أو كليهما .
- تبادل رسائل بين أطراف مختلفة باستخدام وسائل (قنوات) للتواصل .

إذا نظرنا إلى هذه التعريفات فنحن نجد تشابه بين هذه التعريفات ، يوجد لدينا أطراف مختلفة ، ويوجد تبادل معلومة ، عبر رسالة معينه ، يوجد مرسل ومستقبل ، ويوجد إحداث أثر .



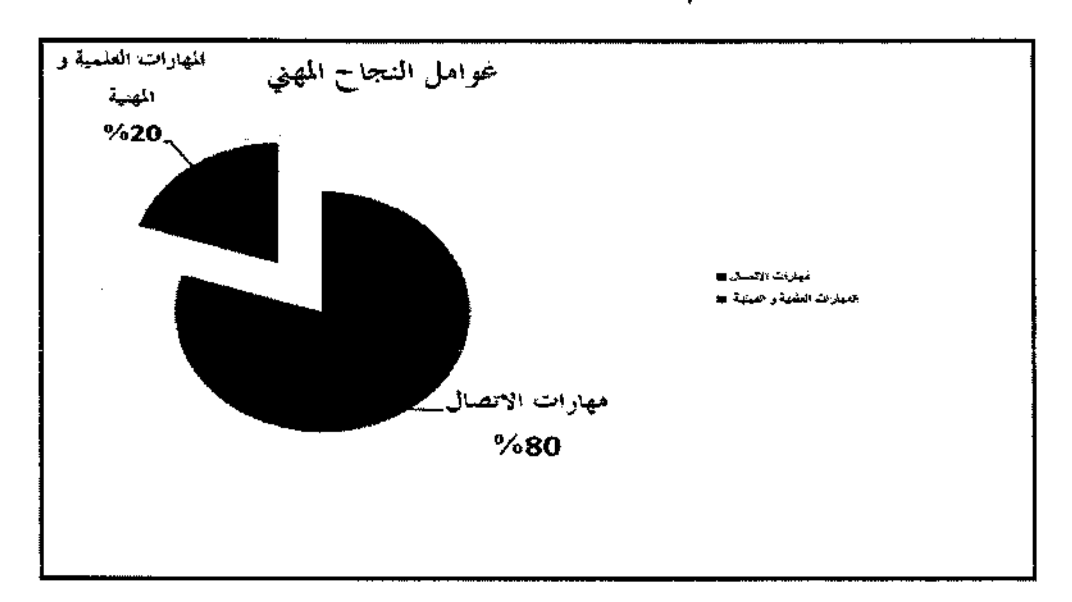
فجميع الوسائل الظاهرة هي عبارة عن اتصال ، فالاتصال بمفهومه الشامل لا يقصد به الاتصال الشفهي بين شخص وآخر ، الاتصال اشمل من ذلك ، فأي موقف يتم فيه نقل رسالة من شخص لآخر هو اتصال ، كالاتصال عن طريق الفيس بوك والايميل ..

أهمية الاتصال :

- يُعد الاتصال أساس حياتنا اليومية ، فنحن نتبادل العديد من البيانات والمعلومات يومياً ، فمن السؤال عن الأحوال إلى تبادل المشاعر ، ونقل الأفكار ، واستعراض الأخبار وتناقل وجهات النظر ، وتوفير المعلومات غير الرسمية ، وغيرها الكثير . ويمكن أن نتبع أهمية الاتصال من عدة نواه أهمها ما يلي :

1. القدرة على إنجاز الأهداف بالشكل المناسب . ~> عندما نجمع المعلومة المناسبة لتحقيق هدف معين فأننا نقيم الاتصال ناجح لكي نحقق هدف معين .
2. الاتصال يمثل جزءاً كبيراً من أعمال الشخص اليومية . ~> نعكس فيه أفكارنا ومشاعرنا وانطباعاتنا .
3. نقل المعلومات والبيانات والإحصاءات والمفاهيم مما يسهم في اتخاذ القرارات المناسبة ، وتحقيق النجاح المطلوب .

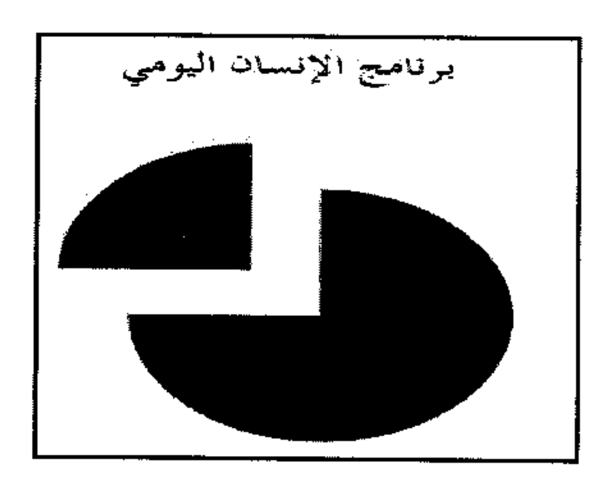
4. توجيه وتغيير السلوك والفردي والجماعي للأشخاص . ~> كخطيب المسجد يقوم بعملية اتصال للمصلين ويوجههم لغرض معين ، أو عندما يتنصل المدرس لطلابه وينقل لهم خبرة معينة .
5. ضمان التفاعل والتبادل المشترك بين الأفراد .
6. التحفيز والتنشيط للقيام بالأدوار المطلوبة ؟



أثبتت الدراسة بأن عوامل النجاح المهني يمكن تقسيمه إلى قسين :
القسم الأول هي المهارات العلمية والمهنية : كحاجه المهندس إلى خبرة علمية في مجال الهندسة ومهنية في كيفية إدارة المشاريع.

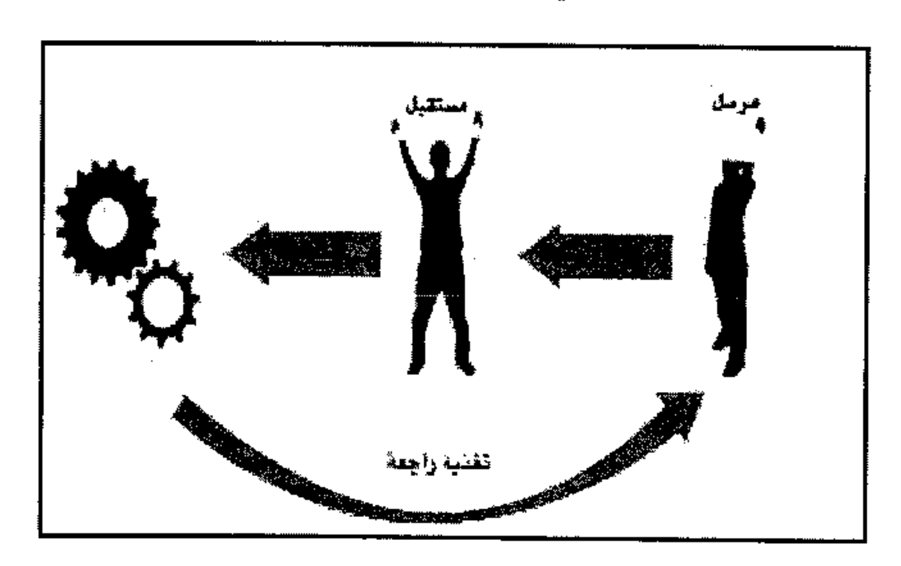
القسم الثاني هو مهارات الاتصال : ويغفل عنها الكثير ، عندما نضع مهارات الاتصال في مقابل المهارات العلمية والمهنية ، نجد أن الدراسات الحديثة أثبتت وأظهرت أن عوامل النجاح المهني تعتمد بشكل كبير جدا بما يقارب 80٪ إلى مهارات الاتصال ويتبقى 20٪ للمهارات العلمية والمهنية .

عندما يمتلك الشخص المهارات العلمية والمهنية ولكنه يفتقر مهارات الاتصال فيكون فرص نجاحه للعمل ضعيفة جدا ، بالمقابل من يمتلك مهارات الاتصال عالية جدا ولديه مهارة علمية جيدة فسيحقق نجاح عملي كبير جداً .



عندما نحلل برنامج الإنسان اليومي نرى انه يقول ب 75٪ بعملية الاتصال سواء كان الاتصال كتابي أو بالوسائل الحديثة ، و 25 ٪ من برنامجنا اليومي عبارة عن أعمال أخرى غير الاتصال ، ويدخل في عملية الاتصال (الاتصال الذاتي) والتفكير بالمشاعر والانطباعات .

❖ **عناصر الموقف الاتصالي : ((أحد نماذج عملية الاتصال))**



- تتكون عملية الاتصال من مجموعة عناصر متكاملة وهي : المرسل ، والرسالة ، والوسيلة ، والمستقبل ، والتغذية الراجعة ، وفيما يلي توضيح لها :

- **المرسل** : وهو مصدر الرسالة أو النقطة التي تبدأ عندها عملية الاتصال .
- **الرسالة** : وهي الموضوع أو المحتوى (المعاني أو الأفكار) الذي يريد المرسل أن ينقله إلى المستقبل ، ويتم التعبير عنها بالرموز اللفظية أو غير اللفظية أو كليهما معاً .
- **الوسيلة (القناة)** : هي الطريقة أو القناة التي تنتقل بها الرسالة من المرسل إلى المستقبل .
- **المستقبل** : الجهة أو الشخص الذي توجه له الرسالة و يستقبلها من حواسه (السمع ، البصر ، الشم ، التذوق ، اللمس) . ثم يقوم بتفسير رموز هذه الرسالة ومحاولة إدراك معانيها .
- **التغذية الراجعة (الاستجابة)** : هي إرسال رسالة إلى المرسل تفيد استلام رسالته وفهمها ، والمرسل في هذه الحالة يلاحظ الموافقة أو عدمها على مضمون الرسالة وتختلف سرعة الاستجابة باختلاف الموقف . ~> فالرسالة الشفهية تصل الاستجابة مباشرة بينما المكتوبة تحتاج إلى وقت .

الكفايات الاتصالية :

- يتطلب الاتصال الفعال إجادة مجموعة من الكفايات (القدرات) :

✓ **كفايات معرفية :**

- معرفة مفهوم الاتصال ، و آدابه ، و عناصره ، و مهاراته .

كفايات اجتماعية :

1. القدرة على معرفة الذات وما تملكه من مهارات وذكاء تواصلي وما يؤثر فيها . معرفه مكامن القوة والضعف لكي نستطيع أن نوظفها للتعامل مع الآخرين .
2. القدرة على إنزال المخاطبين ومنازلهم ، ومراعاة مقاماتهم وأحوالهم . ~> يخاطب كل شخص بالطريقة التي يفهمها .

3. القدرة على معرفة الأنماط الشخصية المختلفة لدى البشر وكيفية التعامل مع كل شخصية بما يناسبها .

أنواع الاتصال

كفايات التلقي :

- القدرة على تفهم الرسالة المتلقاة والتفاعل معها ، والاستجابة لها ، و اكتشاف أهدافها الضمنية و مغزاها ، والتغلب على جوانب القصور فيها .

كفايات الإرسال :

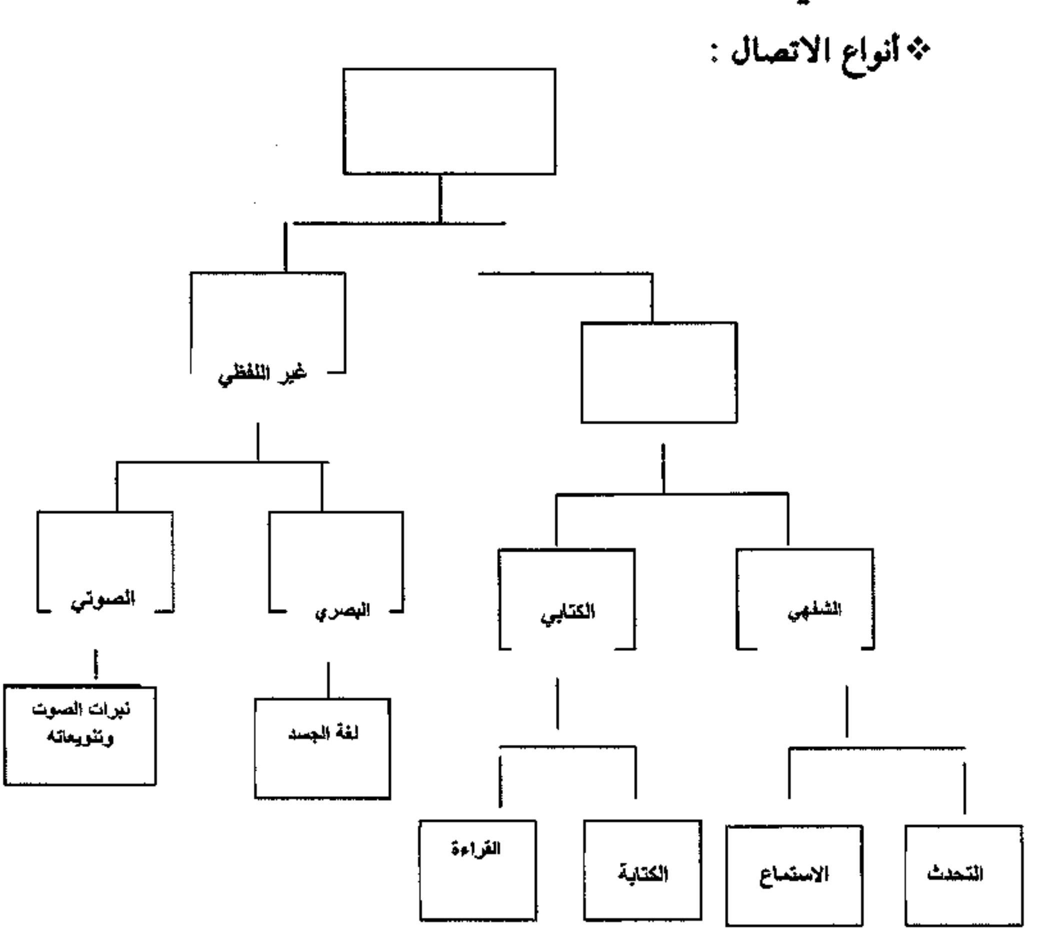
- **كفاية لغوية** : القدرة على بناء رسالة صحيحة ودقيقة و منظمة و مؤثرة .
- **كفاية تواصلية** : القدرة على بناء رسالة تراعي حالة المتلقي و مكانته و خصائصه وعلاقته بالمرسل والسياق الذي يحدثه في التواصل .
- **كفاية أدائية** : القدرة على توظيف الصوت ونبراته ولغة الجسد لنقل الرسالة بفاعلية .

اللفظي

المحاضرة الثانية

العوامل المؤثرة في الاتصال ومعوقاته

❖ أنواع الاتصال :



أولاً : الاتصال اللفظي :

- يرتبط الاتصال اللفظي بالعملية التي يقوم بها المرسل أو المستقبل أثناء نقل الرسالة اللفظية .

- **وينقسم إلى قسمين هما : الاتصال الشفهي ، ومهارات الاتصال الكتابي .**

1. **مهارات الاتصال الشفهي :**

- وتشمل مهارتين هما :

- **مهارة التحدث** : وتتم عن طريق نقل الرسالة بواسطة استخدام الكلمات مشافهة من قبل المرسل .
- **مهارة الاستماع** : وتتم عن طريق استقبال الرسالة الكلامية وفهم معانيها من قبل المستقبل ، ولأن الرسالة المرسلة شفهية فقد اعتبرت مهارة الاستماع من مهارات الاتصال الشفهي .

2. **مهارات الاتصال الكتابي :**

وتشمل مهارتين هما :

- **مهارة الكتابة** : وتتم عن طريق نقل الرسالة بواسطة استخدام الكلمات المكتوبة من قبل المرسل .
- **مهارة القراءة** : وتتم عن طريق استقبال الرسالة المكتوبة وفهم معانيها من قبل المستقبل ، ولأن الرسالة مكتوبة فقد اعتبرت مهارة القراءة من مهارات الاتصال الكتابي .

ثانياً : الاتصال غير اللفظي :

- يرتبط الاتصال غير اللفظي باستخدام الأفراد مجموعة من الحركات أو الإيماءات أو التعبيرات الجسدية أو التغيرات الصوتية لنقل رسائلهم .
- **وينقسم إلى قسمين هما : مهارات الاتصال غير اللفظي البصرية ، ومهارات الاتصال غير اللفظي الصوتية .**

1- مهارات الاتصال غير اللفظي البصرية :

- وهي المهارات التي يستخدمها المرسل حركات يديه أو أي جزء من أجزاء جسمه لنقل أفكاره ، وآرائه ، ورغباته ، ومشاعره للآخرين ، ومن هذه المهارات أيضاً تعبيرات الوجه ، وحركات العينين ، والابتسامة ، وجميع هذه المهارات يتم الكشف عنها من الملاحظة البصرية من قبل الآخرين . وهذه المهارة مهمة جداً فقد يساء فهم الشخص بمجرد تعابيره الجسدية .

2-مهارات الاتصال غير اللفظي الصوتية :

- وهي المهارات التي يستخدم المرسل تنوع طبقات صوته ونبراتها لإيصال الرسالة وليس معنى الكلمة ، وبهذا فإن نبرة الصوت تعطي معنى آخر غير معنى الكلمة الحقيقي ومن هنا اعتبرت نبرات الصوت من المهارات غير اللفظية رغم أنها تعتمد على نطق الكلمات .

العوامل المؤثرة في الاتصال :

- تتأثر عملية الاتصال بعدة عوامل :

1-الكفاية اللغوية :

- يقصد بها معرفة (المرسل ، والمستقبل) باللغة ودلالات مفرداتها و تركيبها وأساليبها التعبيرية (المجاز ، الكتابة ، التورية ، ..) والقدرة على تنظيم الرسالة الاتصالية والتعبير عن أفكارها بوضوح ودقة . ~> كلما زادت القدرة اللغوية زادت قدرة المرسل على إرسال رسالته وقدرة المستقبل على تفهم معانيها .

- **مثال توضيحي :**

- فكر في اللغة التي يجب أن يستخدمها الطبيب في ندوة طبية عندما تكون موجهة للعامة وعندما تكون موجهة لأطباء مختصين . ~> عند مخاطبة الطبيب لأطباء مختصين في هذه الحالة لا يحتاج لقدرة لغويه عاليه جدا لإرسال رسالته بل يكتفي المصطلحات الفنية والطبية بجمل مختصرة لان المتلقي يفهم المحتوى ، لكن لو كان الندوة للعموم ليس لهم علاقة بالمجال الطبي ، هنا إذا أراد الطبيب لإرسال رسالته يحتاج إلى قدرة لغويه عاليه ليعبر عن المصطلحات الطبية بلغة مبسطة يفهمها الجميع .

2-الكفاية الاتصالية :

- يقصد بها مراعاة المقال (الرسالة) للمقام ومطابقته لا يقتضي ، بحيث يراعي الكلام مكانة التلقي الاجتماعية والحالة النفسية وينسجم مع ظروف الموقف و ما يحيط به من انفعالات .

- **مثال توضيحي :**

- كيف ستطلب من كلا من : صديقك ، زميلك ، أستاذك ، مساعدتك في حل مسائل أشكلت عليك ؟ كيف ستطلب منهم في حالة الحزن والفرح ، الجد والهزل ؟ ~> إذا كنت تمتلك مهارة اتصال عالية تعرف بأن كل شخص طريقة للحديث معه ، هل تطلب منه بشكل مباشر وببساطه أم يحتاج لمقدمات وأكثر تهذيب . وكذلك اختيار الوقت المناسب حسب الظروف عند الاتصال بالآخرين .

3-الخبرة المشتركة :

- يقصد بها تقارب خبرة المرسل والمستقبل في مجال موضوع الحديث ومعرفتهما بمصطلحاته المشتركة ومفاهيمه ورموزه الخاصة ، ومدى اهتمامهم بالموضوع ورغبتهم فيه تجعل الاتصال أكثر فاعلية .

- **مثال توضيحي :**

- فكر في المواضيع التي ستتحدث عنها عندما تذهب إلى مناسبة اجتماعية وتقابل: زميلك في العمل ، صديق دراسة قديم ، فكر في طول الجمل واكتمالها .. الخبرة المشتركة جعل الاتصال ثرياً ، ولا يتحدث بجمل كاملة بل مختصرة لأنه ملم بالمعلومات .

4-الضجة أو التشويش :

- الظروف المادية والنفسية المحيطة بالموقف الاتصالي ، كدرجة الحرارة ، أو الضوضاء ، ومناسبة الوقت ، والحالة الشعورية للمرسل و المستقبل .

- **مثال توضيحي :**

- فكر في المثال السابق فيما لو ذهبت للقيام بواجب العزاء لزميلك في العمل ، أو صديق دراستك القديم ، كيف سيختلف حديثك عن الموقف السابق ؟ ~> الحديث تأثر بالتشويش الذي هو الموقف الحزين الذي هو عزاء ، فيكون أكثر اختصار ويواجه صعوبة باختيار المفردات لتأثره بعوامل الضجيج .

5-رجع الأثر :

- الرسائل الكلامية والحركات والإرشادات وعلامات الوجه التي يبعثها المستقبل استجابة المرسل . تسمى التغذية الراجعة ، التغذية الراجعة التي تستلمها من المستقبل قد

تغير مجرى الحديث قد تجعل الحديث سهل وقد تجعله صعب ، فعندما نواجه شخص بابتسامه سيسهل عملية إيصال الرسالة بكل سهولة .

- **مثال توضيحي :**

- كيف سوف تكمل الحديث عندما تروي نكتة ساخرة عن فئة معينة من المجتمع ويكون المتلقي من نفس الفئة ، أو متحامل على الفئة ؟ ~> في الحالة الأولى سيشعر بالخجل وعدم الارتياح ويحاول أن ينهي الحديث ، أما في الحالة الثانية سيتلقى تشجيع ويروي المزيد .

6-الافتراضات السابقة :

- يقصد بها الموقف النفسي أو الحالة الشعورية التي يشعر بها كل من المرسل والمستقبل اتجاه بعضهما بناء على خبرة سابقة أو معلومة معينة أو صورة نمطية.

- **مثال توضيحي :**

- مشجع متعصب جداً كروياً ، يجلس بجانب شخص يظن أنه من أنصار ناديه ، ثم فجأة يكتشف أنه من أنصار الفريق المنافس ، كيف سيتغير الاتصال ؟ ~> يحكم على الأشخاص على حسب ميولهم . في بداية الأمر سيكون الاتصال بين الطرفين طبيعي ، لكن سرعان ما يعرف بأنه من أنصار الفريق المنافس سيتغير الاتصال تماماً ..

عوائق وصول المعنى :

أولاً : عوائق من جانب المرسل :

1- الغموض :

- الغموض اللغوي : التحدث بلغة \ لهجة لا يتقنها المتحدث أو لا يفهمها المتلقي.
- الغموض التقني : التحدث بلغة متخصصة لا يتقنها المرسل أو المستقبل (لغة برمجة الكمبيوتر) . استخدام مصطلحات لا يفهمها المستقبل .
- غموض المعنى : إخفاء المعنى بالكتابة أو الرمزية . أحياناً تكون المعنى شائع لكن في صياغة المعنى يكون غامضة

- الغموض الثقافي : تختلف معاني الكلمات و الإشارات من ثقافة لأخرى ، مما قد يولد سوء فهم . تكون نفس الكلمة لكن تختلف من ثقافة إلى ثقافة أخرى ، وكذلك بالنسبة للإيماءات

2- **عدم الملائمة :**

- عدم ملائمة الرسالة للسياق : (نكتة في عزاء)
- عدم ملائمة الإشارات غير اللفظية للرسالة اللفظية : (صغير وكبير" يتكلم عن شيء صغير وهو يشير بيديه عن شيء كبير" ، يمين – يسار"كأن يشير إلى اليسار وفي حديثة يقول اليمين") .

3- **الفوضى :**

- الفهم يرتبط بترتيب وتنظيم الرسالة والعلاقة بين أقسامها . عدم ارتباط أقسام الرسالة والرسالة مع بعضهم .

4- **حال المرسل :**

- فرط الانفعال ، الشرود ، والتشتت و الارتباك . ~> الحالة النفسية .

5- **الاستطراد :**

عندما تتحدث في موضوع ما تبدأ بالإسهاب وتكثر من المواضيع الجانبية وتبدأ في موضوع وتنتقل إلى موضوع آخر فيتشتت المستقبل .

ثانياً : عوائق من جانب المستقبل :

1. **التبسيط المخل** : اختزال الشخصية في نمط معين (طيب ، شرير) . نبسط علاقتنا بالأشخاص في أنماط بسيطة جداً ، فعند اتصالنا بالشخص الطيب نعتقد بأن جميع تصرفاته مقبولة ، والشخص الشرير يعتقد بأن جميع تصرفاته شريرة ولا يصدر منه شيء مقبول .
2. **الاعمام الخاطئ** : وضع فئات من الناس في قال واحد (التنميط) . كتعميم على مجتمع كامل بصفه ولا يقبل منهم أي شيء.

3. **الاستدلال الزائف** : استنتاج صفة من أخرى دون وجه حق (الشكل ، المكانة ، الجاذبية ، ..) . تأثير الهالة ، كالتأثر بالشكل إذا رأينا شخص تظهر عليه علامات الوقار والصلاح والتقوى فيحكم عليه بناء على ذلك والعكس صحيح .
4. **الأحكام المسبقة** : تأثير الانطباعات المسبقة على تلقينا للرسالة و فهمها . عندما يكون لدينا انطباعات سابقة للمرسل أو الرسالة ، بناء عليها نحكم عليها قبل أن نتلقاها .

آداب الاتصال :

- يقول أبن المقفع في كتاب الأدب الكبير .

"تعلم حُسن الاستماع كما تتعلم حُسن الكلام ، ومن حسن الاستماع إمهالُ المتكلم حتى سنقضي حديثهُ ، وقلة التلفت إلى الجواب ، والإقبالُ بالوجه والنظر إلى المتكلم والوعي لما يقول ، ومن الأخلاق السيئة مغالبة الرجل على كلامه والاعتراض فيه والقطعُ للحديث .

ومن الأخلاق التي أنت جديرُ بتركها إذا حدّث الرجلُ حديثاً تعرفه ألا تسابقهُ إليه وتفتحهُ عليه وتشاركه فيه ، حتى كأنك تظهر للناس أنك تريد أن يعلموا أنك تعلمُ مثل الذي يعلمُ"

- **لكي تحقق آداب الاتصال مع الآخرين عليك بشكل فاعل مراعاة ما يلي :**
  - السلام على محدثك .
  - الابتسام والإقبال بوجه طلق على محدثك .
  - المحافظة على التواصل العيني مع محدثك .
  - التركيز على ما يقوله محدثك وتقليل الالتفات .
  - الإنصات والحرص على فهم ما يقوله محدثك .
  - عدم مقاطعة محدثك وإمهاله حتى ينتهي .
  - لا ترفع صوتك فوق صوته ولا تظهر له أنك أعلم منه بحديثه .

المحاضرة الثالثة

الاتصال مع الذات والسيطرة على الغضب

مفهوم الذات :

- تعرف الذات على أنها مجموعة الأفكار والمشاعر والمعتقدات التي يكونها الفرد عن نفسه أو الكيفية التي يدرك بها الفرد نفسه . هو صورة الشخص عن نفسه.
- وعلى ذلك يمكننا القول أن مفهوم الذات هو إدراك الفرد عن نفسه وعن تفكيره ، وخصائصه الجسمية و العقلية و الشخصية ، واتجاهاته نحو نفسه ، و استشعاره لكيفية إدراك الآخرين له وبما يفضل أن يكون عليه .

تقدير الذات : من أهم احتياجات الجنس البشري .

- ما اعتقادك إزاء نفسك ؟ هل تحب نفسك ؟ هل تعتقد إنك شخص مهم ذو قيمة ؟ هل تستحق الأفضل ؟ إلى أي مدى أنت مرتاح تجاه شخصيتك التي أنت عليها الآن؟ وهذا الأسئلة والإجابات يعنيه تقدير الذات .
- إن درجة تقديرنا لذاتنا تعكس مدى احترامنا لأنفسنا وشعورنا بأهميتنا وقيمنا الذاتية ، والقيمة التي نصبغها على أنفسنا كأشخاص ، وما نتوقعه من أنفسنا و لأنفسنا . الأشياء التي قادرون عليها والأشياء التي نريد أن نكون قادرون عليها ونحققها.
- ومن ثم فأن الأشخاص الذين يتمتعون بدرجة عالية من تقدير الذات يشعرون بارتياح وثقة ، ويكونون قادرين على التواصل بوضوح مع الآخرين . والعكس صحيح بالنسبة للأشخاص الذين يفتقرون لتقدير الذات ، فيشعرون بعدم الارتياح وتكون رسائلهم في الغالب مشوشة وغير واضحة .

كيف تزيد من تقديرك لذاتك ؟

- بدلاً من إلقاء اللوم على الآخرين ، تحمل مسئولية سعادتك وتحقيق أهدافك واستمتع بحياتك .
- بدلاً من قضاء وقتك مع الخاسرين و الفاشلين ، صادق من يتمتعون بثقة في أنفسهم ومن يجعلونك تشعر بمشاعر طيبة تجاه نفسك .

- بدلاً من الجلوس في المنزل ، شارك في الأنشطة التي تستمتع بها .
- بدلاً من انتقاد نفسك والآخرين ، ابحث عن شيء يعجبك في نفسك وفي كل من تعرفه وتقابله .
- بدلاً من محاولة تغيير الآخرين ، ركز على أن تصبح الشخص الذي ترغب أن تكون عليه .
- بدلاً من العيش في المستقبل أو الماضي ، عش حاضرك .
- بدلاً من التركيز على إخفاقاتك ، اعترف بنجاحك و إنجازاتك و احتف بها .
- بدلاً من قول " لا يمكنني ذلك " أو " لا أعرف شيء عن ذلك " اقرأ وتعلم من الآخرين.

الاتصال مع الذات :

- الحديث مع الذات : يرى علماء النفس أن نحادث أنفسنا حوالي 50 الف مرة في اليوم، وهذه الرسائل التي نرسلها لأنفسنا طوال اليوم تعكس بشكل مباشر تقديرنا لأنفسنا وصورتنا عن ذواتنا ، كما تؤثر بقوة على سلوكياتنا اليومية .
- ماذا تقول لنفسك ؟
- عندما ترتكب خطأ أمام زملائك . هل ستقول أنا غبي أم ستقول هذا درس سأستفيد منه ؟
- عندما تقوم بشيء للمرة الأولى وتجده صعباً . هل تقول أنا لا أفهم أم ستقول سأحاول مرة أخرى وسأنجح ؟
- عندما تنضم لمجموعة من الناس لم ترهم من قبل .
- عندما يستدعيك رئيسك دون أن تعرف السبب .
- عندما تنسى القيام بشيء وعدت بأن تقوم به .

- إجاباتك على الأسئلة السابقة يعطيك فكرة عن نوع الحديث الذي تستخدمه مع نفسك في الغالب .
- هل ترسل لنفسك رسائل متشائمة (سلبية) ، وهدامة ومستنكرة ؟ أم ترسل لها رسائل مفعمة بالحيوية والتشجيع و التفاؤل؟ (إيجابية).

- لوم الذات : يهدف إلى تأنيب الذات بشكل سلبي متكرر بسبب القيام بفعل ما ، مما يزيد من الانفعالات السلبية ، لذا فأن الفرد يتأثر سلباً من لومه لذاته لأن ذلك يجعله ساخط من نفسه ، فبدلاً من أن يستفيد من أخطائه في إيجاد حلول مناسبة في المستقبل ، يتوقف عند هذا الخطأ . فهو كالبكاء على ما كسر وليس محاولة إصلاحه وهذا يؤثر سلباً على تواصل الفرد مع ذاته والآخرين .
- **نقد الذات** : يهدف إلى الكشف عن مواطن القوة والضعف أثناء و بعد الأداء ، وذلك من أجل التطوير والإصلاح وتلافي الأخطاء في المرات القادمة ، وهذا يؤثر إيجاباً على تواصل الفرد مع ذاته و الآخرين ، لأن الهدف هو معالجة الخطأ وليس مجرد التحسر عليها .
- **تعزيز الذات** : يهدف إلى تحفيز الفرد للقيام بعمل ما و الاستمرار فيه ، من متابعة سير العمل وإطلاق عبارات تشجيعية لنفسه . و هذا يساعد على التواصل الإيجابي مع النفس ومع الآخرين ، و يزيد من الدافعية .

أسرار الوصول إلى قمة الأداء :

- أوضحت الدراسات التي أجريت على أصحاب الأداء المتميز في جميع المجالات أن لديهم طرائق تفكير واحدة تقريباً اتجاه أنفسهم و اتجاه الآخرين ، كما يشتركون في بعض التوجهات العقلية المتشابهة ، لذا يمكننا القول أنهم يعملون بطرائق متشابهة .
- وسنشرح فيما يلي 5 توجهات عقلية تساعد من يطورها ويعمل بها إلى أن يصبح من أصحاب الأداء المتميز .

أولاً : أصحاب الأداء المتميز يتمتعون بتقدير عال للذات :

- يؤدي التقدي العالي للذات إلى محادثة النفس بإيجابية والسيطرة على المشاعر والتصرفات وعلى لغة الجسد مما يستحث الآخرين على الاحترام . ويتيح لنا تحمل مسؤولية سلوكنا و يوجهنا نحو تحقيق الأهداف الصعبة ، فالشخص يتوقع الأفضل من نفسه ولنفسه ، وهذا هو السبب وراء كون أصحاب الأداء المتميز أشخاص إيجابيين لديهم رؤى وتوجهات إيجابية .

ثانياً : أصحاب الأداء المتميز يضعون معايير عالية :

- عندما يكون لدينا معايير عالية ، فإننا نضع أهدافاً تنطوي على تحديات ونعمل جاهدين في سبيل تحقيقها ، إننا نتوقع الأفضل لنا و منا . ودائماً ما يسعى أصحاب الأداء المتميز للتطوير أنفسهم ، وذلك بسبب المعايير العالية التي وضعوها . **ودائماً ما يسألون أنفسهم سؤالين أساسيين :**

- كيف أستطيع أن أقوم بذلك بشكل أفضل ؟
- كيف أستطيع أن أقوم بذلك بشكل آخر ؟ يسعى إلى التطوير والابتكار .

- وجد "بيتر هنى" أن أصحاب الأداء المتميز يقتطعون جزءاً من وقتهم اليومي لمراجعة ما قاموا به وكيف قاموا به ، والتفكير فيما قاموا به بشكل جيد ، وما يحتاج للتحسين . و وضع ذلك كله في دائرة لتطوير النفس و درب أشخاص على استخدامها لمدة عشرة دقائق يومياً ، و وجدوا تحسن مذهل على حياتهم .

تجربة دائرة تطوير النفس



١ التجربة

اختر شيئا حدث لك في يومك، شيئا سار معك بشكل جيد أو سيئ، شيئا تعرف أنك في حاجة لتحسينه أو شيئا تعتقد أنك قمت به على خير ما يرام.

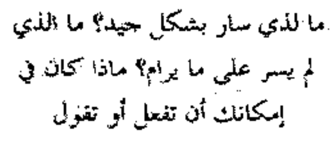
٢ إعادة النظر

فكر فيما حدث بالضبط، و فيما قلت أو فعلت و ما قاله الشخص الأخر و ما فعلة.



٣الاستنتاج

ما لذي سار بشكل جيد؟ ما الذي لم يسر على ما يرام؟ ماذا كان في إمكانك أن تفعل أو تقول





٤الخطة

خطط لما ستفعل في المرة القادمة عند حدوث موقف مشابه حتى تحصل على نتائج أفضل، و ستصبح هذه خطة عملك.



ثالثاً : أصحاب الأداء المتميز يتحملون المسؤولية :

أصحاب الأداء المتميز لا يسترخون في سلبية وينتظرون الأشياء حتى تحدث ، بل يشاركون بنشاط في تشكيل مستقبلهم .

- بدلاً من الإنكار أو اللوم أو التذرع .. تحمل المسئولية !

عندما ننكر وجود مشكلة ، أو نلوم الآخرين عليها ، أو نخلق أعذار لها بدلاً من محاولة حلها وتحمل المسئولية ، فإن شيئاً ما لن يحدث .

- ركز جهودك حيثما تجدي نفعاً !

يركز أصحاب الأداء المتميز على الأمور التي يمكنهم السيطرة عليها وتشكيلها ، ولا يضيعون أوقاتهم و جهودهم في مناقشة جوانب المشكلة التي تخرج عن دائرة تأثيرهم .

- تقبل أخطاءك !
- الأخطاء بمثابة فرص تعلم ، ومحاولات تقود إلى النجاح .

رابعاً : أصحاب الأداء المتميز يركزون على أهدافهم :

- ركز على الحلول لا المشكلات !

التركيز بقوة على أهدافنا يساعد على التغلب على المشكلات بيسر ، أما التركيز على الصعوبات و المعوقات فلن يؤدي بنا إلا للتعثر و العجز .

هل ترى مشكلات في كل فرصة تتاح لك ، أم ترى فرصاً في كل مشكلة تواجهها ؟

- تخيل من أجل النجاح !

1. **تلفظ** به حدد لنفسك هدف واضحاً ينطوي على تحد .
2. استرخ فمن شأن ذلك أن يجعل مخك أكثر قدرة على إنشاء وتعزيز المسارات العصبية .
3. **ركز** كل انتباهك على المهمة التي تقوم بها .
4. **تخيل** هدفك بأكبر قدر ممكن من التفاصيل ، فهذا يعمل بمثابة ملقن ذهني .
5. **استشعره** ، أشرك مشاعرك لتتخيل كيف ستشعر إذا ما حققت هدفك .
6. **تدرب** عليه في ذهنك مراراً و تكراراً .
7. إذا قمت بشيء ، مرة واحدة ، ولو حتى في ذهنك ، يصبح القيام به مرة أخرى أسهل .

خامساً : أصحاب الأداء المتميز يتواصلون ويعملون مع الآخرين بفعالية :

- يجيد أصحاب الأداء المتميز العمل مع الآخرين و التواصل معهم ، مما يدفعهم إلى تحقيق من النجاح لا يمكن أن يتحقق بالعمل الفردي .

السيطرة على الغضب

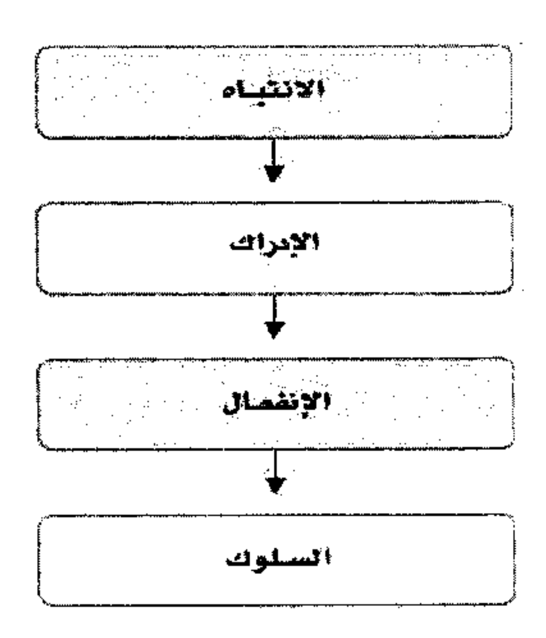
- **السيطرة على الغضب في القرآن الكريم والسنة النبوية :**

- ورد في القرآن الكريم عدد من الآيات القرآنية تدل على أنه من صفات المؤمنين السيطرة على غضبهم ومنها ، قوله تعالى ((**الَّذِينَ يُنفِقُونَ فِي السَّرَّاءِ وَالضَّرَّاءِ وَالْكَاظِمِينَ الْغَيْظَ وَالْعَافِينَ عَنِ النَّاسِ وَاللَّهُ يُحِبُّ الْمُحْسِنِينَ**)) (431) سورة آل عمران . كما ورد في الحديث النبوي الشريف عن أبي هريرة عن النبي – صل الله عليه وآله وسلم – قال : ((**ليس الشديد بالصُرعة إنما الشديد الذي يملك نفسه عند الغضب**)) (صحيح البخاري) ، ومعنى الصرعة يصرع الناس كثيراً بقوته .

انموذج [APEB] لسلوك الغضب :

- تم بناء انموذج نفسي أطلق علية أسم انموذج [APEB] نسبة إلى اختصار مجموعة من العمليات التي يحدثها انفعال الغضب وهي : الانتباه (Attention) ، والإدراك (Perception) ، والانفعال (Emotion) ، والسلوك (Behavior) .
- ويهدف هذا الانموذج إلى مساعدة الفرد على فهم المراحل التي يمر بها الغضب واستخدام الاستراتيجيات المناسبة في كل مرحلة من أجل أن يسيطر على غضبة الشخصي وغضب الآخرين ، وبهذا يكون سلوك الفرد سلوكاً واعياً في تلك اللحظة وبعيداً عن ردة الفعل الغاضبة .
- يركز هذا الانموذج على التحكم بأربعة عمليات رئيسية يمر بها الفرد لحظة الغضب وهي : ((الانتباه للمثيرات ، وإدراك وتفسير المثيرات المسببة للغضب ، والانفعالات ، وأخيراً السلوكيات الناجمة عن الغضب)) . ويجدي هذا الانموذج في مساعدة الفرد على التحكم بغضبه الشخصي من مساعدته على فهم ما يجري بداخله أثناء انفعال الغضب ، والتحكم بغضب الآخرين من فهم ما يجري لديهم أثناء تعرضهم لانفعال الغضب .

نموذج (APEB) لسلوك الغضب:



فوائد عامة عن التواصل

مرحلة الانتباه (Attention) :

- وهي عملية انتباه الفرد للمثيرات التي تسبب له الغضب سواء أكانت هذه المثيرات متعلقة بالفرد نفسه أم متعلقة بالأفراد الآخرين . وهناك طرائق تساعد الفرد في التعامل مع المثيرات التي تسبب الغضب مثل : إبعاد المثيرات المسببة للغضب أو تجاهلها أو تقبلها أو الابتعاد عنها .

مرحلة الإدراك (Perception) :

- ويقصد بالإدراك عملية التفسير والفهم للمثيرات التي تسبب الغضب ، وهنا تعلب خبرات الفرد السابقة دوراً مهماً في عملية الإدراك ، فقد يغضب من شخص آخر عندما يتحدث معه بموضوع ما لأنه يعرف عنه سابقاً أنه يستهزئ بالآخرين ، كما قد يحدث خلل في عملية الإدراك نتيجة للاستنتاجات الخاطئة وعملية ربط الموضوعات ببعضها البعض بشكل خاطئ ، أو نتيجة بنقص المعلومات الكافية للتفسير ومن هنا يحدث

الخلل في عملية الإدراك ، ومثال ذلك شخص يثور غضباً حينما يرى شخصاً آخر ينظر إلي محدقاً به وهو لا يعرفه .

- وهناك طرائق متنوعة تساعد في الإدراك السليم للسيطرة على الغضب منها : التفسير العلي للمثيرات والابتعاد عن الشكوك غير المستندة إلى الأدلة أو طريقة إدراك وتفهم الشخص الآخر الذي يحدث له الغضب بالإضافة إلى الحديث الإيجابي مع الذات .

مرحلة الانفعال (Emotion) :

- ويقصد به الحالة الانفعالية المصاحبة للمثير الذي يسبب الغضب وعمليات تفسير و إدراك هذا المثير ، فمثلاً قد يسمع الفرد كلمة معينة في ظاهرها إساءة لشخصيته لكنه يضحك لأنه أدركها بأنها نوع من المزاج ، والعكس صحيح ، ويجب أن يواجه حالة انفعال الغضب مواجهة ذاتية مباشرة ويلجأ إلى تهدئة النفس من طرائق متعددة منها : ضبط الذات ، وإظهار الانفعال المضاد كأن يظهر الهدوء بدلاً من الغضب في المواقف المثير للغضب .

مرحلة السلوك (Behavior) :

- السلوك الناجم عن الغضب هو الفعل الذي يقوم به الفرد بعد تعرضه للحالة التي سببت له الغضب ، ويرتبط السلوك طردياً مع شدة الغضب ، وتختلف أشكال السلوك فقد يكون سلوكاً لفظياً ، أو جسدياً ، أو رمزياً ، وهنا تجدر الإشارة إلى أهمية وعي الفرد بضرورة ألا يكون سلوكه وردة فعل مباشرة على المثير المسبب للغضب ، لذا يجب أن يعي الفرد بأن السلوك سيحاسب عليه من الله والآخرين ، فإذا ما سلك سلوكاً ينبغي أن يأخذ بالحسبان رضا الله أولاً ، ثم عدم إيذاء الآخرين ، وإن رأيت شخصاً آخر غاضباً فلا يجوز أن ينجح هذا الشخص بإثارتك لأنه وصل إلى مرحلة إلغاء الإدراك ، ويجب أن تكون أنت واعياً ومدركاً لخطورة ذلك وأثره على السلوك .

المحاضرة الرابعة

الذكاء التواصلي و نافذة جو هاري

الذكاء التواصلي :

- إذا سلمنا بوجود ذكاءات متعددة كما هو الحال في نظرية "جاردنر" للذكاءات المتعددة ، فإنه يمكننا الحديث عن ذكاء تواصلي من سمات واتجاهات متعددة من أبرزها :

- الذكاء الذاتي .
- الذكاء العاطفي .
- الذكاء الاجتماعي .
- الذكاء اللغوي .
- الذكاء الفكاهي .

الذكاء الذاتي :

- القدرة على معرفة الذات وسبر أغوارها والتواصل معها ومعرفة سلبياتها و إيجابياتها وقدراتها . ويتجلى فيما يلي :

✓ الوعي بالذات وعلاقتها بالعالم .
✓ وجود أهداف محددة يسعى المرء لتحقيقها .
✓ استقلالية التفكير . لا يتبع التيارات المختلفة .
✓ إرادة التغيير والقدرة عليها .
✓ إدراك الحيل النفسية وآلياتها الدافعية (تبرير ، الإسقاط ، الإنكار ، الإزاحة) .

الذكاء العاطفي :

- القدرة على تنظيم حالة المرء النفسية ومنع الآسي أو الألم من شل القدرة على التفكير ، والقدرة على التعاطف والشعور بالأمل . ويتجلى في ما يلي :

✓ الاهتمام بمشاعر الآخرين .
✓ التعاطف مع الآخرين .
✓ ضبط النفس والتحكم في الغضب .

✓ وجود رؤية وحلم لدى الشخص . إذا كان لدينا رؤية وحلم نسعى لتحقيقه فأننا سوف نشعر بقيمة الحياة ونسعى للوقت الذي نبذله للوصول إلى هذا الهدف .

✓ البهجة والطمأنينة .

الذكاء الاجتماعي :

- القدرة على ملاحظة الفروق بين الأشخاص في أمزجتهم وطبائعهم و دوافعهم ومقاصدهم وقدراتهم وأنماط شخصياتهم ، والاستفادة من ذلك عند التعامل معهم . ويتجلى في ما يلي :

✓ سرعة تكوين الصداقات .

✓ مشاركة الآخرين مناسباتهم .

✓ العمل داخل المجموعة بسلاسة .

✓ الدماثة والتهذيب وحسن الخلق .

✓ استنباط ما يدور في دخيلة الآخرين من قرائن خارجية (الفراسة) .

الذكاء اللغوي :

- القدرة على إدراك اللغة و استخدام الكلمات بمهارة والقدرة على التعبير عن الأفكار بطلاقة . ويمكن أن نربط ذلك بمصطلح البلاغة ، حيث تتجلى القدرة اللغوية في انتقاء المفردات الثرية و المعبرة ، والاستعانة بالتشبيهات والاستعارات اللغوية لترتيب رسالة لفظية رشيقة على نحو منطقي ، تحدث تأثير في المتلقي . ويتجلى الذكاء اللغوي في:

✓ طرح أسئلة معبرة .

✓ الإدلال بتعليقات ذكية تعكس فهم الموضوع .

✓ استخدام مفردات ثرية .

الذكاء الفكاهي :

- القدرة على إدراك المفارقات المضحكة وصناعتها وسردها ، ويتجلى في :

✓ الحس المرح .

✓ سرعة البديهة .

✓ الإبداع في صياغة المواقف المضحكة .

✓ إدراك المواقف الضاحكة .

اللغوي	القدرة على استخدام الكلمات بمهارة، والقدرة على التعبير عن الافكار بطلاقة	• استخدام مفردات ثرية • استخدام استعارات وتشبيهات ومجازات ملائمة. • طرح أسئلة معبرة • الإدلاء بتعليقات ذكية
الذاتي	القدرة على معرفة الذات والتواصل معها.	• له أهداف محددة يسعى لتحقيقها • مستقل في تفكيره • يعرف نقاط ضعفه و قوته • يسمع كثيرًا و يتحدث قليلاً.
الاجتماعي	القدرة على فهم الآخرين والتعامل معهم والتأثير فيهم	• قيادي • يكون صداقات بسرعة • يزود الآخرين بما لديه من معلومات • يشارك الآخرين مناسباتهم
الانفعالي (الوجداني)	القدرة على تنظيم حالة المرء النفسية ومنع الأسى ، و الألم من شل القدرة على التفكير، والقدرة على التعاطف مع الآخرين والشعور بالأمل.	• يهتم بمشاعر الآخرين بشكل صادق. • التعاطف مع الآخرين. • التروي و التفكير قبل الإقدام على الفعل . • ضبط النفس واختيار أفضل الأساليب لمنع انفجار الغضب.
الفكاهي	القدرة على إدراك المفارقات الضاحكة وصناعتها وسردها.	• سرعة البديهة. • الإبداع في صياغة الموقف الضاحك . • حس المرح. • إدراك الموقف الضاحك.

نافذة جوهاري :

- الاتصال في جوهره عملية كشف و إفصاح ، يقوم فيها كلا من المرسل والمتلقي بالإفصاح عن بعض المعلومات والمشاعر والآراء بل حتى الأسرار ، و تبادل بينهما.
- إلا أن الأشخاص يختلفون في مقدار ما يعرفونه عن ذواتهم ، و مقدار ما يفصحون به للآخرين . ولفهم عملية الاتصال بين الأفراد من منظار ما يعرفون وما يفصحون ، قام عالما النفس (**جوزيف لوفت**) و (**هاري إنجهام**) بتصميم انموذج يهدف إلى

إيجاد تفاهم أفضل بين الأفراد و داخل المجموعات عن طريق فهم الذات وفهم الآخرين أثناء التواصل . وتم تقسيم الذات في هذا الانموذج إلى 4 مناطق أساسية .

معرفة الآخرين بالفرد

يعرف	المنطقة المكشوفة (وضح النهار) (Open Area)	منطقة الأسرار (Hidden Area)
لا يعرف	المنطقة العمياء (Blind Area)	المنطقة المظلمة (المجهولة) (Unknown Area)

- هي المنطقة التي يعرفها الفرد عن ذاته ويعرفها الآخرين عنه . وقد تكون معرفة الآخرين لها أما لأنها واضحة لا يمكن إخفائها أو لأنه يقدمها لهم طواعية .
- مثل : الشكل ، المظهر العام ، المعلومات الشخصية ، القدرات والمهارات ..

ثانياً : منطقة الأسرار :

- معلومات يعرفها الفرد عن ذاته ، ولكنه يخفيها عن الآخرين ، وتختلف مساحتها باختلاف الأفراد وباختلاف الشخص المقابل ، ومن وقت لآخر ، وبحسب العلاقة ودرجة الثقة .

ثالثاً : المنطقة العمياء :

- معلومات لا يعرفها الفرد عن ذاته ، ولكنها ظاهرة للآخرين ، يدركونها من سلوكه العام وسلوكه اللفظي وتعبيرات وجهه .

- فمثلاً، قد لا يدرك المرء أن لديه لازمة لفظية يكررها باستمرار ، مثل كلمة (يعني) ، (طيب) .. وما شابهها .
- وأحياناً قد يرى المرء نفسه لا يجيد الحديث ، بينما يرى الآخرون أنه متحدث جيد.

رابعاً : المنطقة المجهولة :

- هي منطقة غير معروفة للفرد ولا للآخرين ، وتمثل جميع أبعاد شخصياتنا التي لم يتم اكتشافها بعد .
- وقد تحمل هذه المنطقة مكونات ايجابية أو حتى سلبية ويتم اكتشافها بعد مدة من الزمن .
- مثال : النابغة في التراث الشعري العربي لم يكتشف نفسه ألا بعد الكبر .

أو قد يظن المرء أنه شجاع وعند تعرضه لموقف ما يكتشف خلاف ذلك .

أنت و الآخرين من نافذة جو هاري :

- كلما كبر القسم المكشوف كانت علاقاتك أكبر .
- كلما كبر قسم الأسرار كانت علاقاتك ضعيفة .
- كلما كبرت المنطقة العمياء فإن ذلك يدل على عدم تقبلك للنصيحة من الآخرين و بعدهم عنك .
- كلما كبر القسم المجهول كانت خبرتك بذاتك وبالعالم من حولك ضعيفة .

المحاضرة الخامسة

مهارة التعامل مع أنماط مختلفة من البشر

التعامل مع أنماط مختلفة من البشر :

- لكل موقف اتصالي ظروفه وعناصره الخاصة به والتي تجعله فريد ومختلف عن غيره ، ويعتمد نجاح الاتصال على قدرة المتكلم وعلى تفهمه لظروف الموقف وخصائص المتلقي وشخصيته وكيف ينبغي التعامل معه وإيصال الرسالة له .
- وفي علم النفس ، توجد العديد من التقسيمات والتصنيفات لأنماط الشخصية ، والتي تساعدنا في معرفة خصائص كل نمط لتسهيل التعامل معه وفهمه . وسوف نستعرض ثلاثة من هذه التقسيمات في هذه المحاضرة .

لا يوجد أفضلية بين التصنيفات ،

أولاً : التصنيف بحسب نمط الإدراك :

- ما أول شيء يخطر ببالك عند ذكر كلمة ((مطر)) ؟ الإجابة بشكل عام لن يخرج عن ثلاث حالات .!

✓ فبعض الناس أول ما يخطر ببالهم صورة المطر أو لون السماء فيركز على شكل المطر وهو ينهمر وسريانه في الأرض أو حتى شكل الأشخاص وهم يسيرون تحت المطر ... وهذا يطلق عليه النوع البصري .

✓ والبعض الآخر أول ما يخطر ببالهم سماع صوت المطر وصوت الرعد وهو يفرقع ... وهذا يطلق عليه النوع السمعي .

✓ والبعض الثالث أول ما يخطر ببالهم إحساسهم بأنفسهم وبالآخرين عند هطول المطر ، ويتأثرون بمشاعر الفرح و البهجة التي يجلبها المطر ، أو شعورهم وهم تحت فراشهم عند هطول المطر في يوم بارد ... وهذا يطلق عليه النوع الحسي .

- وهكذا فالناس لا يتفقون في ذلك وما يخطر ببالهم كأول خاطر إما أن يكون صورة أو أصوات أو أحاسيس .

كل شخص يحمل جميع هذه التصنيفات لكن يكون لديه تصنيف أقوى ..

الأشخاص البصريون :

- يركز الأشخاص البصريون في تعاملهم مع الآخرين على الأشياء المرئية كالصور والمناظر والعروض المختلفة والألوان ، ومن المؤشرات الدالة على الأشخاص البصريون أنهم :

✓ يكررون حركة العين في الاتجاه إلى الأعلى وأحياناً يتم النظر إلى الفضاء الأعلى أثناء استعراضهم للصور المخزونة في عقولهم .

✓ غالباً يستخدمون مفردات خاصة في كلامهم مثل : أرى ، أشاهد ، الاحظ ، أتصور ، أحاول رسم الصورة في مخيلتي .

الأشخاص السمعيون :

- يركز الأشخاص السمعيون في تعاملهم مع الآخرين على وقع الصوت وتأثيراته واستخدام الكلمات المرتبطة بالسمع مثل : أسمع ، أنصت ، أتحدث ، أقول ،، الخ.

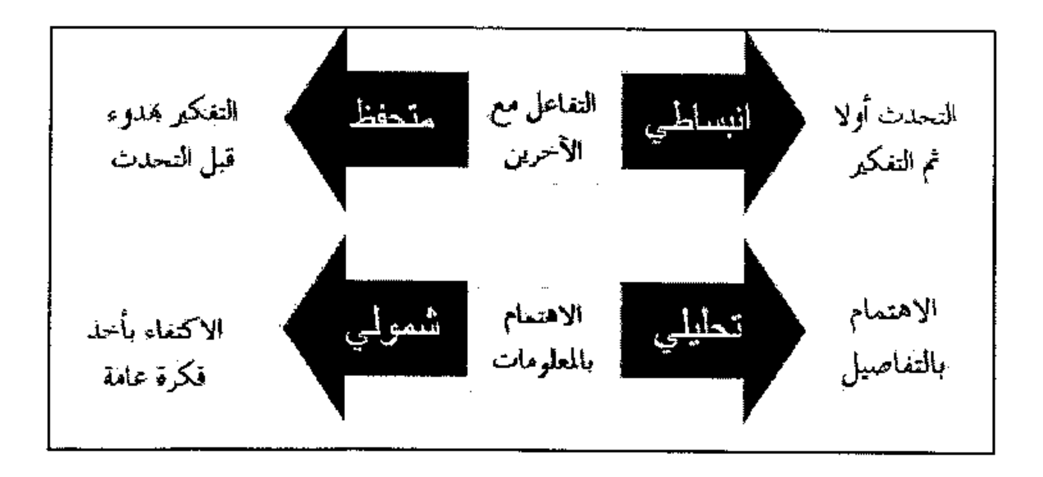
الأشخاص الحسيون :

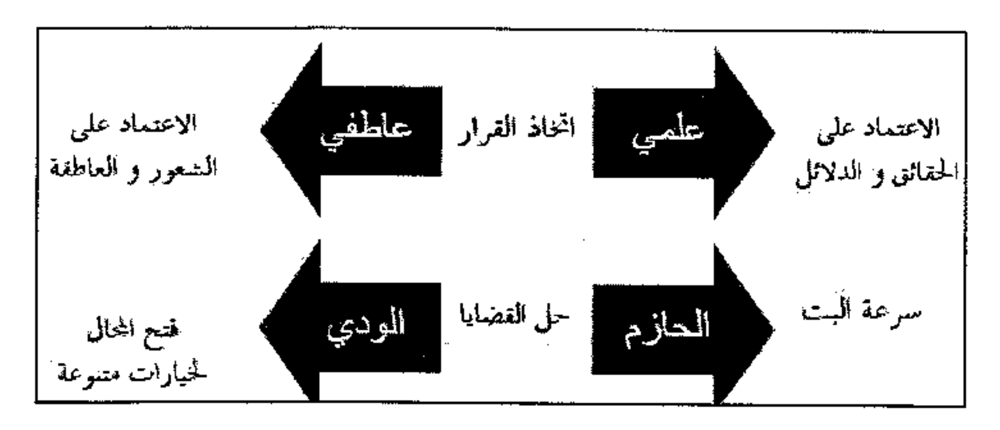
- يركز الأشخاص الحسيون في تعاملهم مع الآخرين على إحساسهم و مشاعرهم ، وغالباً ما يستخدمون الكلمات والعبارات ذات الدلالات الحسية ، مثل : أشعر ، أحس ، ألمس .. الخ .

ثانياً : التصنيف بحسب ثنائية (الإدراك \ التفاعل) :

يمكن تصنيف الأشخاص حسب ثنائية الإدراك \ التفاعل إلى 4 مجالات :

- التفاعل مع الآخرين
- الاهتمام بالمعلومات
- اتخاذ القرار
- حل القضايا.





يوجد مواقف تحتم استخدام أكثر من تصنيف في موقف واحد .

ثالثاً : التصنيف بحسب السلوك التفاعلي :

1- نمط الشخصية : مدعي المعرفة	
خصائصها	كيف تتعامل معها
- يحتقر الآخرين . - يظهر معلوماته بتعال . - يظهر لك أنه يعرف في مجال عملك أكثر منك. - يفتخر ويتحدث عن نفسه طيلة الوقت.	- استشهد بما لديه من معلومات صحيحة كنوع من الإطراء أو المديح. - تقبل تعليقاته لكن عليك أن تثابر في عرض وجهة نظرك. - حاول أن تكون مناقشاتك معه قصيرة. - تجنب الدخول معه في نقاشات جانبية لأنه سيحاول أن يثبت

- يبدي اعتراضات لا صلة لها بالموضوع . -لديه الإجابة على كل سؤال . - يظهر معرفته بكل المواضيع .	لك أن لديه معلومات أكثر منك . - اختر الوقت المناسب لمقاطعته في مواضيع معينة .

2- نمط الشخصية : الثرثار	
خصائصها	كيف تتعامل معها
- يتحدث عن كل شيء وفي كل شيء - يتكلم في كل شيء باستثناء الموضوع - يقضي زمناً طويلاً في التحدث حتى يقاطعه غيره .	- تسأله أسئلة تجبره على الإجابة بنعم أو لا - توجهه إلى الحديث عن العمل الذي بين يديه - لا تخدع بالخروج عن الموضوع - قاطعه في منتصف حديثه - أثبت له أهمية الوقت وأنك حريص عليه

3- نمط الشخصية : الباحث عن الأخطاء	
خصائصها	كيف تتعامل معها
- يستخدم أسلوب الهجوم على شخصك . - يشكوك إلى الآخرين . - يحول أن يروعك . - ليس لديه احترام لمشاعر الآخرين . - اهتمامه مركز في البحث عن الأخطاء .	- لا تأخذ اتهاماته على أنها تمس شخصيتك . - تمسك بالموضوع الذي تعرفه . - ركز على مواقع الاتفاق أو الالتقاء معه . - ابتسم وكن مرحاً . - اتخذ المنطق وليست العاطفة أساساً لمناقشته . - أفهمه أم لكل إنسان حدود يجب أن يلتزم بها . - لا تجعله يسيطر على المجموعة

4- نمط الشخصية : العنيد	
خصائصها	كيف تتعامل معها
- يتجاهل وجهة نظرك . - لا يرغب في الاستماع إليك . - يرفض الحقائق الثابتة ليظهر درجة عناده . - صلب ، قاس في تعامله . - ليس لديه احترام للآخرين ويحاول النيل منهم.	- أشرك الآخرين معك لكي توحد الراي أمام وجهة نظره . - أطلب منه قبول وجهة نظر الآخرين لمدة قصيرة لكي تتصلوا إلى إتفاق . - أخبره بأنك سعيداً لدراسة وجهة نظره فيما بعد . - أجعل وجهة نظر الحضور موحدة أمام وجهة نظره .

5- نمط الشخصية : الخجول	
خصائصها	كيف تتعامل معها
- يفتقد إلى الثقة بالنفس . - منحفظ ويتبدل لونه لأقل مؤثر . - يحاول الاختباء خلف الآخرين .	- اطلب منه تقديم وجهة نظره . - قل له أن الإنسان يحترم لمعلوماته و أفكاره وإظهارها للاستفادة منها. - حاول أن تعمل على زيادة ثقته بنفسه وذلك بوضعه في مواقف مضمونة النجاح . - لا تقدم إليه البدائل وحاول أن تعطيه الحل ليثبت عليه

6- نمط الشخصية : الارستقراطي (المتعالي)	
خصائصها	كيف تتعامل معها
- يعامل الآخرين بتعالٍ لاعتقاده أنه فوق كل شخص . - يعتقد أن مكانه داخل الأفراد لا يمثل المكانة التي يستحقها . - يحاول أن يتصيد سلبيات المتحدث ، وأن يوقعه في المواقف المحرجة .	- لا تستخدم معه الأسئلة المفتوحة ، لأن هذا يعطيه الفرصة لإظهار تعاليه . - استخدم معه عبارات مثل : نعم ،،، ولكم ،،،

7- نمط الشخصية : الإيجابي	
خصائصها	كيف تتعامل معها
- يتصف بمواقفه الإيجابية الجادة المعقولة - متحمس ، ذكي ، يهتم بالنتائج . - مفاوض جيد ويوجه الأسئلة البناءة . - يعترض بأسلوب لبق مقبول . - يصغي إصغاء جيداً . - واقعي ويتخذ قراراته بهدوء وعقلانية	- ليكن تعاملك معه إيجابياً بمنهج ناضج . - اتبع التسلسل المنطقي في أحاديثك معه . - لا تعد كل ما يطرح مسلمات دون أن تناقشه . - كن أميناً في تعاملك معه . - تقبل تحدياته واستجب لها بفعالية .

المحاضرة السادسة

مهارات الاستماع و الحوار

مفهوم الاستماع :

- الاستماع هو وسيلة التعلم الأولى ، وجاء تقديم السمع على البصر في العديد من المواضيع لبيان أهمية وعظم قدره .
- ونحن نبني ما يقارب (57٪) من علاقاتنا بالآخرين عن طريق الاستماع الجيد ، ولكي هم الناس من حولك لا بد أن تستمع لهم بكل صدق ، وتستمع لتفهم وجهة نظرهم . أن لا يكون الاستماع فقط لمجرد الرد بوجهة نظري الخاصة بل لفهم وجهة نظر الآخرين .
- في اللغة العربية العديد من المترادفات مثل استماع ، إنصات ، وإصغاء والتي تشير إلى الانتباه المقصود للرسائل الاتصالية ، وإدراكها ، وتفهمها ، وتقويمها ، والتفاعل معها ، والاستجابة لها .
- وبالتالي ، يمكننا القول أن مهارة الاستماع هي مهارة يهتم فيها الشخص بحديث المتكلم بقصد فهم ما يقول ، ويركز انتباهه إليه ويحاول تفسير أصوات وإيماءاته وحركاته . فالاتصال الشفهي ليس مجرد الكلمات المنطوقة ، فهو الظروف التي تحيط بالموقف الاتصالي كانخفاض وارتفاع الصوت والإيماءات ولغة الجسد.

أهمية الاستماع الإيجابي (الفعال) :

- الاستماع الجيد هو الطريق الفعال للمفكر ، أو القائد ، أو الفرد ذي العلاقة القوية مع الآخرين ، حيث يمكن أن :

- يؤثر في صحة ودقة القرار . عندما نريد أن نتخذ قرار معين لابد من معرفة ملابسات الموقف ، نستمع لكي نعرف الظروف المحيطة للموقف .
- يجعل العلاقات ناضجة وقوية بين الأفراد . عندما يكون هناك استماع جيد يمكننا معرفه وجهة نظر الآخرين وتكون علاقاتنا بالأشخاص ناضجة وقويه مبنية على الفهم المشترك وليس مجرد الضنون كتخيل أشياء غير صحيحة .

- يولد القدرة على الإبداع . عندما نستمع إلى آراء الآخرين فأننا نشارك الناس في عقولهم ، فيتضاعف القدرة والإبداع ، خصوصا عندما يحاط بأشخاص مبدعين وبارعين .
- يجعل الفرد قادراً على مواجهة المشكلات والأزمات . وهذا يدخل في ضمن مشاركة الناس في خبراتهم عندما نستمع من مصادر مختلفة ، ونتلقى المعرفة من مصادر متعددة فيتكون محصله واوات جيدة لمواجهة المشكلات .
- يجعل معايير تقييم الآخرين أكثر عدلاً . إذا لم نستمع جيدا بالآخرين ولم نسمع وجهات نظرهم فأننا سنبني قرار غير عادل وإنما بناء على ضنون .
- يعطي إضافة دائمة لقدرة الإنسان على الحديث القوي و الجيد . عندما نستمع إلى المحدثين الجيدين سنكون محصلات قويه نستطيع أن نستخدمها في الحديث الجيد والقوي .
- يقلل من الخطأ ويمثل مفتاح الأمان لنمو الفرد فكرياً . عندما نستمع بشكل جيد مع وجهات النظر المخالفة لوجهات نظرنا فأننا في الغالب سينكسر حده الخلاف والعداء مع من يخالفنا بالرأي عندما ندرك بوجود وجهات نظر مختلفة ، ويحدث عن طريق الاستماع أمان فكريا يساعد على التوازن والنمو بشكل جيد .

كيف نستمع للآخرين ؟

1. استمع بصدق و إخلاص لمن يحدثك ، استمع له حتى تفهمه ، لا أن تخدعه بالتظاهر بالاستماع أو تلتقط منه العثرات و زلات من بين ثنايا كلماته ، استمع وأنت ترغب في فهمه .
2. لا تجهز الرد في نفسك وأنت تستمع ، ولا تستعجل ردك على من يحدثك ، تستطيع تأجيل الرد لمدة معينة حتى تجمع أفكارك وتصوغها بشكل جيد .
3. اتجه بجسمك كله على المتحدث ، أو بوجهك على الأقل ، لأن المتحدث سيشعر بأنك تهمله إن لم تنظر له أو تتجه له .
4. بين للمتحدث أنك تستمع بفهم وتعاطف ، أظهر له ذلك بأن تقول : "نعم .. صحيح "أو تومئ برأسك ، بين له بالحركات والكلمات أنك تستمتع له .

5. لا تقاطع ، استمع حتى النهاية .
6. بعد أن ينتهي المتكلم من حديثة لخص كلامه مثل أن تقول : "أنت تقصد كذا وكذا .. صحيح ؟ " فإن أجابك بنعم فتحدث أنت ، وإن أجابك بلا فأسأله أن يوضح أكثر .
7. لا تفسر كلام المتحدث من وجهة نظرك أنت ، بل حاول أن تنظر إلى الأمور من وجهة نظره هو .
8. حاول أن تتوافق مع حالة المتحدث النفسية ، فإن كان غاضباً أو حزيناً أو يائساً أو خائفاً .. فلا تقلل من أهمية الموقف وخذ الأمر بجدية و استمع بكل هدوء ، و شاركه مشاعره .

قرائن الاستماع ودلائله :

- للاستماع الجيد دلائل وقرائن تظهر لدى المستمع وتعطي انطباع جيد ومحبباً لدى المتحدث ، ومن هذه الدلائل :

1. التعبير عن الاتفاق مع المتحدث بابتسامة أو هز الرأس أو تعليقات مختصرة مثل : نعم .. صحيح .. جيد .. طبعاً .
2. إظهار الاندماج بالوضع الجسمي و الانحناء وتركيز التواصل البصري .
3. قرائن التهدئة أو التسريع كطلب التمهل أو وضع اليد على الأذن .
4. طلب التوضيح : لفظاً أو بتعبير الوجه و الجسد .

مفهوم الحوار :

- عملية تتم بين طرفين أو أكثر ويتم من تبادل الآراء والأفكار حول موضوع معين دون وجود عوائق ، مما يساعد في فهم كل منهم للآخر أو تقبل رأيه أو الوصول إلى قناعات مشتركة ، أو في فهم المشكلات وحلها .
- والحوار يقرب الأفكار بين المتحاورين ، ويجعلهم يفهمون بعضهم البعض حتى لو كانوا مختلفين في الآراء ، وبالتالي يسود احترام الشخص والثقة فيه من سيادة الحوار كأسلوب للتفاهم بين الناس .

- **أدب الحوار** : الحوار يختلف عن الجدل وسيتضح الفرق بين الحوار والجدل فيما يلي .

- للحوار آداب ينبغي مراعاتها ، ومن آداب الحوار ما يلي :

1. حسن المقصد : فليس المقصود بالحوار الانتصار للنفس و بيان ضلالة الطرف الآخر ، بل أن المقصود الوصول للحق .
2. التواضع بالقول : من دواعي قبول القول التواضع وعدم الغرور والتكبر .
3. حسن الاستماع : لكي تفهم من تحاور لا بد أن تستمع له بكل صدق ، و تسمع لتفهم وجهة نظره .
4. الإنصاف : ويقتضي أن يكون الحق هو ضالتك المنشودة ، تبحث عنه في كل مكان وفي كل عقل .
5. البدء بمواضع الاتفاق و الإجماع : لتأسيس قاعدة تنطلق منها لعرض رأيك و فهم الرأي الآخر .
6. ترك التعصب لغير الحق : لأن الغاية من الحوار هي الوصول للحق .
7. احترام الطرف الآخر : فلا يمكن احترام رأيك وسماعه أن لم تحترم ما تحاور .
8. الموضوعية : الارتكاز على الحقائق و البراهين في الحوار وعدم الركون إلى العواطف والأهواء .
9. اعتدال الصوت : كلما ضعفت الحجة ارتفعت الأصوات .

المحاضرة السابعة

مهارات الاتصال الشفهي

الأخطاء العشرة القاتلة في التواصل :

- هناك بعض السلوكيات تسمى "الأخطاء القاتلة" **لأنها تدمر أي عملية تواصل على الفور** . فهي تؤدي إلى التخمين ، وسوء الفهم (الضن)، والغضب ، والإحباط ، والانهيار التام لعملية التواصل ، كما أنها تضع حواجز بين الطرفين وتولد الكراهية ، ولسوء الحظ ، من السهل علينا ارتكاب هذه الأخطاء و الوقوع فيها .
- ويمكن أن تصنف هذه الأخطاء ضمن 3 مجالات : الاستعلاء (التكبر) ، وإرسال الإشارات ، والتجنب .

الاستعلاء :

1. **التقييم** : عندما نصدر حكماً سواء إيجابياً أو سلبياً على شخص ، فقد يشير ضمنا إلى أننا نعتقد أننا "أفضل" منه بشكل ما . و يحدث ذلك عندما نحكم على الآخرين بشكل عام ، بدل من التزام التحديد ~> غير موضوعي.
2. **تجنب التقييمات** "لا تصلح لشيء" والمقارنات "أخوك أحسن منك" والانتقادات العامة من توضيح نقاطك بشكل لبق وتام مستعيناً بكلمات موضوعية ومحايدة قائمة على الحقائق .
3. **الوعظ الأخلاقي** : يعد الإرشاد واللوم وإثارة مشاعر الخجل والخزي وإحياء ملفات قديمة غير مرغوبة أربعة أشكال من الوعظ الأخلاقي ، وهذه الأمور تؤدي بعملية التواصل لنهاية سريعة .

- قد يكون من الممتع أن تظهر مظهر الجاد راجح العقل مع شخص ما حين تعتقد أنك "تعرف أكثر منه" وأنك "أكثر حكمة" ، ومن هنا تبدأ "الوعظ" . فبدل من إلقاء المحاضرات واللوم وإثارة مشاعر الخجل والخزي ، حاول أن تضع نفسك مكان الآخرين . و كلما فعلت ذلك زادت فرص تقبلك و تقديرك لهم وتعاطفك لمساعدته . ساعد الآخرين من الإنصات وانتظر حتى يطلبوا منك

النصيحة . ابحث عن الحلول ، لا الأخطاء لأن عند بحث على الأخطاء الآخرين لن يستمعوا لك ولن يتعاونوا معك .

4. **تقمص دور الطبيب النفسي** : من الخطأ أن ننشغل في تشخيص الآخرين و سلوكياتهم "إنك لا تبذل جهد كافياً" ، "هو يتصرف كذلك لأنه ..." نظراً لعدم وجود طريقة لمعرفة ما إذا كنا على صواب أم خطأ . كما أن هناك احتمال كبيراً أن يكون تشخيصاً خاطئاً . ولكن المشكلة التي تقع بأن بمجرد أن نقوم بهذا التشخيص نتصرف مع الشخص وكأن تشخيصنا صحيح ، مما يؤدي إلى صعوبات في التواصل .

- هناك أمور من الأفضل أن تبقى غير معلنة ، فإذا كان عليك أن تقولها ، فقلها بشكل واضح ومحايد ويظهر الاحترام .

5. إعطاء ملاحظات ساخرة : إن عبارة مثل : "مرحباً ، يسعدنا انضمامك إلينا" قد تعني ما تقوله الكلمات ، لكن عندما تقال لشخص تأخر اجتماع ، فإن الرسالة الخفية تكون : "لقد تأخرت كثيراً ، وأنا مستاء من ذلك" وهو نوع من التعليقات الساخرة . والسخرية إهانة شديدة تولد مشاعر استياء وغضب و إحراج . ~> قل ما تعنيه بدلاً من إخفائه في شكل ملحوظة ساخرة .

☒ **إرسال الإشارات** تمارس عادة مع الأقل مكانه سواء وظيفياً أو عمرياً .

6. **إصدار الأوامر** : من الخطأ إخبار شخص بما عليه أن يفعل بطريقة لا تدع أي مجال للمناقشة ، أو طلب مزيد من المعلومات ، أو الاختلاف ، أو حتى الموافقة ، مما يسبب استجابة عدوانية أو خضوع ممزوج بالاستياء . إن السؤال – و ليس إصدار الأوامر – مبدأ جيد عليك إتباعه إذا كنت تميل لإصدار أوامر . ~> فيترتب عليه بأن العمل قد لا يكون متقن ، فيجب مناقشة الشخص وتوجيه الأسئلة لمعرفة موقفة اتجاه الموضوع قبل البدء بالتوجيه .

- في المرة القادمة التي تشعر فيها لقول "يجب عليك" أو "كف عن ذلك" حاول أن تكف أنت عن ذلك ، وابحث عن طريقة أفضل ! .

7. **الاستدراج** : هناك نوع خفي من إصدار الأوامر يعرف بالاستدراج ، نصدر فيه عبارات تفترض أن الشخص الآخر يتفق معنا في الرأي دون إعطاءه فرصة للتعبير عن رأيه ، وعادة يتم بطريقة مهذبة ومنطقية !. ومن تسير النقاش بسرعة كبيرة ، "نجبر" الطرف الآخر على الإذعان لرأينا .

إذا وجدت نفسك تقود حواراً نحو النهاية التي تريدها بسرعة ، اسأل نفسك ما إذا كنت تحاول "استدراج" الطرف الآخر للخضوع لك ! إذا كان الأمر كذلك ، هل هذا ما تريد ، أليس من الأفضل لهدفك وللعلاقة أن تستمع لوجه نظر الطرف الآخر ؟ .

8. **التهديد** : قد يكون التهديد متضمناً في رسائل "و إلا .." أو "من الأفضل لك .." أو "إذا لم تفعل .." وهي رسالة تثير قلق الآخرين وتوسع فجوة التواصل بينهما ، فحينئذ فيسعى أغلب الناس للبحث عن طريق لعدم "الامتثال" لها أو قد يخضع للعمل لكن بدون إتقان (اشرح السبب وراء ضرورة حدوث شيء ما بطريقة تخلو من أي تهديد .

إذا كانت هناك أسباب وجيهة لقيام أو عدم قيام شخص ما بأمر معين ، اشرح هذه الأسباب ـ واشرح النتائج أيضاً إذا كنت تسعى للدقة واللباقة .

9. **أسداد النصح في غير موضعه** : عندما نقدم نصيحة لشخص لم يطلبها فأنها في الغالب ستقابل بالتجاهل . وعندما لا نتحرى العوامل التي تساعد على قبول النصيحة مثل الرفق في الحديث ، والاستئذان لتقديم النصيحة ، ووضع أنفسنا مكان الآخرين ، فأن ما نقول سيكون مجرد حديث يذهب مع الريح . ~> وقد يسبب النصح بهذه الطريقة إهانة للشخص المنصوح فتبدأ الصراع بين الطرفين .

إن أخطاء التواصل الثمانية السابقة تسبب قلة احترام و إهانة للطرف الآخر ، و الخطآن التاليان ينطويان على إهانة لمرتكبها أكثر من الشخص الذي ترتكب في حقه.

10. **الغموض** : إذا لم نصل مباشرة إلى النقطة التي نريدها ، فسوف يضطر الآخرون لتخمين ما نقصده أو نريده ، وعادة ما يكون تخمينهم خاطئاً . فإذا كان لديك

نقطة تود الحديث عنها ، فلتعرضها بشكل واضح ومباشر ، لا تشر إليها بأساليب غير مباشرة .

11. **التشتيت** : عندما تصبح المناقشة عاطفية أو شخصية ، أو عندما يبدأ شخص في الكشف عن أشياء خاصة ، يشعر الناس بعدم الارتياح و يحاولون توجيه الحديث لأمور ثانوية ، مما يؤدي إلى تشتيت التحدث أو تغيير الموضوع . ويعد التعاطف أو المواساة بعبارات سطحية لا تحمل قيمة حقيقية "سوف تشعر بتحسن غداً" ، "آسف لسماع ذلك" من أساليب التشتيت ، فهذه الأمور تبعدنا عن المحادثة و تجعلها تدور بمستوى سطحي .

فمن عواقب هذه الطريقة التقليل من أهمية الشخص والموضوع . إذا أحتاجك صديق فكن بجانبه .

كيف تقدم معلومات تستقبل ولا ترفض ..

- **من أسس التواصل** : كثيراً ما تحدد الطريقة التي نبدأ بها رسالتنا نتائج التواصل ، و لكن كم مرة خططنا لأول جملة أو جملتين في حديثنا قبل أن نبدأه ؟

✓ ما هدفي ؟

✓ لماذا أتواصل ؟

✓ ما الذي أسعى لتحقيقه ؟

✓ ما لشكل الذي أريد أن تتخذه المناقشة ؟

✓ كيف يمكنني أن أوضح وجهة نظري بأفضل شكل ممكن و أكون مقنع ؟

- أن وضع الهدف العام للحديث والشكل الذي نريد أن يتخذه يسمى بتأطير المناقشة أو وضع إطار لها ، أي التفكير قبل التحدث حتى نبدأ البداية الصحيحة .

التأطير يساعدنا بثلاث طرائق مهمة :

1. توجيه المناقشة نحو النتائج المنشودة مما يوفر علينا الوقت و الجهد .
2. يساعدنا على خلق تناسق بين توقعاتنا وتوقعات الآخرين من المناقشة .
3. يساعدنا على تقديم المعلومات بطريقة تجنبنا دفع الطرف الآخر لاتخاذ موقف دفاعي ، أو اتخاذ ردة فعل عنيفة أو تجاهل رسالتنا .

بعض أنواع العبارات الإطارية :

- **الحدود** : حدد ما سيتم التركيز عليه أو سيتم التغاضي عنه : مثال "لن نتحدث اليوم عن الأداء العام في المدرسة – والذي يتميز بالتفوق – وإنما سنتحدث فقط عن التقدم الذي أحرزته في تطبيق الحاسب الآلي".

- **التاريخ** : راجع الأحداث الأساسية التي لها تأثير على هذه المحادثة : مثال "أريد الحديث عن الموضوع الذي ناقشناه ثلاث مرات هذا الشهر ، كما تذكرون ، لقد اتفقنا في المرة السابقة على ...".

- **الأهداف** : أعرض توقعاتك من الحديث وتأكد مما إذا كانت توقعات الطرف الآخر متوافقة أو مختلفة : مثال "أريد أن تضع خطة مؤقتة بخصوص أفضل طريقة للتعامل مع هذه الأمر ، ما رأيك بذلك ؟"

- **الإجرائية** : حدد المسار الذي تريد أن تتخذه المناقشة : مثال "اقترح أن نبدأ ب ..، ثم ننتقل إلى ..، ثم نتناول ..، ما رأيك ؟"

- **المشكلة** : حدد نوع المشكلة و لخص البيانات أو الحقائق المندرجة تحت كل نوع حسب فهمك لها : مثال "أريد أن أتحدث عن تأخر في الحضور إلى المدرسة ، فسجل المتابعة أمامي يوضح أنك تأخرت ثلاث مرات في الأسبوع الماضي ، أنني أتابع ذلك لأن الالتزام بمواعيد الحضور تهمني كثير ـ وأريد أن أناقش معك أي مشكلات أو صعوبات ربما تكون سبب في ذلك ، وتحديد ما يمكننا أن نفعله بشأنها".

المحاضرة الثامنة

مهارة الاتصال داخل فريق العمل

فريق العمل :

- فريق العمل هو مجموعة من الأفراد تعمل وتتعاون مع بعضها البعض لتحقيق هدف محدد بشكل فعال .
- وكلمة فريق عمل (TEAM) ممكن التعبير عنها بأربع كلمات تعكس معناها :

T: Together معاً

E: Everyone كل واحد ما

A: Accomplishes ينجز

M: More أكثر

معاً ينجر كل واحد منا أكثر ~> هذا هو الهدف في العمل ضمن فريق العمل .

الاتصال داخل فريق العمل :

- سلوكيات أعضاء الفريق تعكس نجاحه من عدمه ، فالفريق الناجح هو الذي يسعى كل فرد فيه نحو نجاح الفريق ، وهذا السلوك ينتج عن الاتصال الفاعل والبناء من قبل أعضاء الفريق كافة . وتتصف الفرق الفعالة بالإنتاجية العالية والروح المعنوية المرتفعة . ويؤدي أفراد الفريق معظم أعمالهم بدرجة عالية من الجودة ويمنحون الأفراد الآخرين الشعور بالرضا لكونه فرداً في هذا الفريق . ويميلون إلى تكوين كيان اجتماعي لهم ، ويتمتعون بدرجة عالية من الولاء ، ويدفعهم ذلك للشعور بالفخر والزهو ويرون أنفسهم أفضل الفرق الأخرى . الفخر هنا محمود لأنها ليست لاحتقار الناس ، بل دافع لبذل المزيد من التقدم .

صفات الفريق الفعال :

- تبادل المعلومات بين أعضاء الفريق . أو التعاون والشفافية .
- مساعدة والدفاع عن أعضاء الفريق . كل فرد يبذل نفسه وما لديه من أجل خدمة أعضاء الفريق الآخرين ليظهروا بشكل أفضل ، ولا يتصيد الأخطاء على أعضاء الفريق ليبرز نفسه بشكل أفضل .

- التمتع بدافعية عالية للأداء الجيد . دائماً يكون متحمس لإظهار أفضل ما لديه .
- ممارسة الرقابة والوجيه الذاتي . وهذه صفه مهمة جداً وتميز الفريق الفعال عن غيره من الفرق ، المحرك الأساسي للفريق هو الرقابة والتوجيه الذاتي ، ولا ينتظرون أن يأتي الرقابة من السلطة العليا ، بل هم بأنفسهم بين الحين والآخر يراجعون أنفسهم ويرون هل هم يمارسون الطريقة الصحيحة للوصول للهدف أو لا.

التأثير الإيجابي لفريق العمل :

- يحب الناس أن يكونوا في الفرق الناجحة ، كما يحبون أن يكونوا أعضاء مهمين فيها ، ومن أجل تحقيق ذلك يكون معظمهم على استعداد لتعديل سلوكهم و المشاركة في تحقيق الأهداف لإثبات انتمائهم للفريق . وكلما زاد الانتماء للفريق زاد الشعور الإيجابي وزادت اتجاهات الأفراد إلى :

- قبول أهداف وقرارات الفريق .
- السعي للتأثير على هذه الأهداف والقرارات من المشاركة النشطة . ~> وجود مبادرة .
- الاتصال المفتوح والكامل مع أعضاء الفريق .
- الترحيب بالاتصال والتأثير من أعضاء الفرق الأخرى .
- السعي إلى الحصول على العون والتقدير من أعضاء الفرق الأخرى . ~> عندما يكون منفتح ويسعى لتحقيق أهداف مشتركة ويكون لديه تواصل جيد مع الآخرين ، فلا يوجد أي حرج للسعي للحصول على العون من الآخرين.

نصائح حول العمل مع الفريق :

1-تجنب الجدال دفاعاً عن موقفك :

- قدم فكرتك بكل وضوح وبأسلوب منطقي ، ثم استمع إلى رد الفعل مع الآخرين وفكر فيما يقال بعناية قبل أن تعاود الدفاع عن فكرتك .

2-لا تكن متصلباً في رأيك :

- لا تفترض أنه لا بد من فوز طرف وهزيمة الطرف الآخر إذا وصلت الناقشة إلى نقطة جمود . فالبديل لذلك الموقف أن تسعى إلى تقديم الحل الذي يأتي في المرتبة الثانية من حيث تفضيل الفريق ككل .

3-لا تغير فكرك لمجرد تجنب الاختلاف :

- عندما يبدو أن الاتفاق تم بسرعة وسهولة تشكك في الموقف . تعرف على الأسباب وتأكد أن كل عضو يقبل الحل بنفس الأسباب أو لأسباب مكملة . تنازل الآراء على أسس موضوعية ومنطقية . ~> إذا كان يديك رأي معين وباقي أفراد الفريق ضد الفكرة ، يجب عدم تغيير الفكرة بمجرد فك الخلاف ، فقد يكون رأيك صحيح لأنك تسعى لمصلحة الفريق كباقي الأفراد ، فيجب معرفه ما هي الأسباب التي دعتهم بعدم قبول رأيك ، وشرح فكرتك مرة أخرى بأسلوب منطقي بعيد عن الجدال .

4-الاختلاف في الآراء شيء طبيعي وتوقع :

- اسع إلى إبراز جميع الآراء وإشراك جميع الأعضاء في عملية النقاش . يمكن أن تساعد هذه الخلافات في صنع قرار الفريق لأن تنوع المعلومات والآراء يتيح الفرصة للتوصل إلى حلول أفضل .

مقارنة بين المجموعات وفريق العمل :

المجموعات	فرق العمل
الأعضاء يفكرون أنهم جمعوا لغرض إداري فقط ، ويعملون بشكل مستقل كأفراد ، و أحياناً لأهداف متداخلة .	الأعضاء يدركون التكامل بين الأفراد وعدم الاستقلالية ، وأن أهداف الفرد والفريق لن تتحقق إلا بتعاون الجميع .
ارتباط الأفراد بالأعمال المكلفين بها غير قوي ، ويميلون للتركيز على أنفسهم لانعدام مشاركتهم في التخطيط لتحقيق أهداف الوحدة التي يعملون فيها	ارتباط الأفراد بالأعمال المكلفين بها قوي ، ويشعرون بملكية أعمالهم ولديهم ولاء للأهداف التي يسعون لتحقيقها . ~> لأنه أشرك في وضع الأهداف ويعرف بأن تحقيق الأهداف سيحقق أهدافه الشخصية .
أفراد المجموعة يعملون في إطار التعليمات المحددة وينفذونها كما يطلب منهم دون تعديل وليس كما	أعضاء الفريق يسهمون بشكل مباشر في نجاح المنظمة من استخدام مهاراتهم ومعارفهم أثناء

يجب أن يكون أو كما يرون هم . والاقتراحات نادراً ما يؤخذ بها .	العمل . واقتراحاتهم وقدراتهم تسخر لخدمة أهداف الفريق .
الإفراد في المجموعة ليس لديهم ثقة في دوافع الآخرين بسبب عدم فهمهم الأدوار التي يقوم بها الآخرين ، و إبداء الرأي غالب ما يفسر كاختلاف يعيق العمل .	أعضاء الفريق يعملون في مناخ ثقة . فريق العمل يشجع الأعضاء على إبداء آرائهم وتقديم اقتراحات لتطوير أعمال الفريق و معارضة بعض الآراء وطرح الأسئلة .
أفراد المجموعة حذرين جداً ويؤدون أعمالهم بدرجة عالية من الحذر نتيجة لغياب التفاهم و الانسجام بين الأعضاء . لذلك يتردد الفرد كثيراً قبل الحديث ، فالمراوغة وعدم الوضوح سمات بارزة أثناء عملية الاتصال .	أعضاء الفريق يمارسون الاتصال بين بعضهم البعض بحرية وصدق . ويبذل أعضاء الفريق جهداً كبيراً لمحاولة الفهم دون أي حذر من الوقوع في أخطاء أو مزالق أثناء عملية الاتصال .
أفراد المجموعة لا يشاركون في اتخاذ القرارات التي لها علاقة بعملهم . فالهدف الأساس هو الالتزام بالتعليمات بشكل حرفي وليس النتائج النهائية .	أعضاء الفريق يشاركون في اتخاذ القرارات بشكل فعال ويدركون دور قائد الفريق في التوفيق بين الأعضاء . والنتائج الإيجابية أهم من الالتزام بالتعليمات بشكل حرفي .

المحاضرة التاسعة

مهارة الإقناع والتفاوض

مهارة الإقناع :

- الإقناع هو محاولة أحد الطرفين التأثير على الطرف الآخر لقبول أفكاره و آراءه بالاستناد إلى الأدلة والحجج والبراهين التي يقبلها العقل .
- وينطلق مهارة الإقناع من القناعة الداخلية أولاً ثم الانتقال إلى إقناع الآخرين وعليك قبل أن تقنع الآخرين أن تقنع نفسك بالرسالة التي ترغب بإيصالها لهم . لذا فالإقناع ضروري في كل مجالات الحياة ومنها مجال التربية والتعليم ، والدعاية والإعلام ، والعلاج النفسي ، واعتناق الدين وغير ذلك . ولولا الإقناع لما استطاع الرسل إيصال رسالاتهم للناس ، لأنهم لم يحملوا سلاحاً ليفرضوا ما كلفوا به بل حملوا حججاً وبراهين لتدل على صدقهم عملوا عقولهم ، وكذب بهم الكفار الذين غلبوا أهواءهم ومصالحهم الشخصية على عقولهم .

كيف تؤثر في الآخرين وتقنعهم ؟

- حتى تستطيع التأثير في الآخرين وإقناعهم بوجهة نظرك ، يجب أن تراعي ما يلي:

- اقتنع أنت أولاً بالفكرة التي ستطرحها . لأنك أن لم تقتنع سيظهر عليك ذلك ولن تستطيع أقناع الآخرين .
- كن صادقاً ولا تغير الحقائق . بعض الأشخاص إذا أراد أقناع الآخرين قد يلوي عنق الأدلة والبراهين لكي يخدم هدفه ، فلابد من تحري الصدق في الإقناع .
- استخدم الحجج والبراهين والأدلة على صحة ما تقول . بأن لا يكون الكلام إنشائي وعاطفي فقط .
- استخدم أسلوب الرفق واللين في الكلام . لأن القلوب جبلت على حب من يحسن إليها فالكلام اللين يدخل القلب.
- كن واثقاً من نفسك أثناء الحديث . وهذا يرتبط بالاقتناع بالفكرة قبل طرحه للناس .

- لا تستخدم أسلوب الضغط على الطرف الآخر ليؤمن بفكرتك . الهدف هـو لـيس الإجبار بل الإقناع .
- كن موضوعياً وتجرد من رغباتـك وذاتـك . أن تكـون مسـتندة بالأدلـة والـبراهين علمية وأن لا تكون ذاتية ذو مصلحة شخصية لك .
- طمئن الطرف الآخر وبدد مخاوفه . بين المدة والأخرى حاول أن تستشف المخاوف التي لدى الشخص الآخر ، قد يكون يريد أن يقتنع لكن يوجد أشياء تـردده ، فـلا بد من معرفة هذه الأشياء لطمأنة الشخص الآخر .
- لا تهاجم أفكار الآخرين منذ البداية (تقبلها أولاً ثم ادحضها بالأدلـة المنطقيـة إذا كانت خاطئة) .
- أحترم الرأي الآخر .
- استخدم لغة الجسد المناسبة التي تدل على صدق ما تقول . ~> يجب استخدام لغـة جسد هادئة تبعث الاطمئنان للطرف الآخر .
- استخدم أسـلوباً منطقيـاً في طرحـك لأفكـارك (كـأن تبـدأ بالأمثلـة ثـم تصـل إلى التعميم ، أو العكس) .
- لا تحتكر الموقف فمن حق الطرف الآخر أن يسعى لإقناعـك مثلمـا لـك الحق في ذلك (قوة الحجة هي الفيصل في ذلك) . ~> قد تغير قناعتك بالاستماع للطرف الآخر .
- لا تنفعل إذا كان الموضوع علمياً ويحتاج لبراهين منطقية (الانفعـال الإيجـابي يفيـد في تأكيد صدق مشاعرك إذا كان الموضوع متعلقاً بالمشاعر والاتجاهات) .

مهارة التفاوض :

- نحن دائماً التفاوض سواء كنا ندرك ذلك أم لا . أنهـا جـزء مـن حياتنـا اليوميـة مـع عائلتنا والأصدقاء والزملاء والعملاء ، ومع ذلك يمكننـا أن نـتعلم مهـارات أفضـل للقيام بعملية التفاوض .

- التفاوض هو عملية مشتركة لتكييف المصالح المتعارضة للوصول إلى حل يرضي جميع الأطراف . وتكمن أهمية في كونه من أهم السبل الفعالة للوصول إلى حل يدوم لحل النزاعات والمشاكل بين الناس وللحصول على ما تستحق .
- والحكمة تقول : You Don't Get What You Deserve، You Get What You Negotiate

أنت لا تحصل على ما تستحق ، أنت تحصل على ما تفاوض عليه !

القواعد الخمس لجعل عملية التفاوض أكثر متعة وفعالية :

1. **اسأل دائماً** : لا تطلب فقط ما تحتاج ، بل ما تريد . إذا كنت لا تسأل عن ما تريد ، فقد لا يمكنك الحصول عليه أبداً . هذا ينطبق على طرفي المفاوضة (مقدمي العروض و مستقبلي العروض) . لذلك الكثير منا تفوته الفرصة بسبب نسيان هذه القاعدة البسيطة .
2. **اعرف ما تريد** : هذا يستتبع أيضاً معرفة ما لا تريد ، ولكن عليك أن تعرف ما هو الشيء الذي تسعى إليه . وجود فهم واضح وتصور للنتيجة المرغوبة التي تسعى إليها حتماً سيساعدك في كل خطوات عملية التفاوض . ويمكن أن تكون هناك نتائج عدة ، لذلك عليك أن تقرر ما هي المصالح ذات الأولوية الخاصة بك وترتيبها . كما أنه من المهم أن تتذكر أن نتنازل عن بنود أقل أهمية من أجل الحفاظ على بنود أكثر أهمية .
3. **حضّر لعملية التفاوض** : عليك أن تكون مستعداً قبل أن تبدأ المفاوضات ، ولذلك تحتاج للبحث وجمع معلومات للمساعدة في توجيهك عملية التفاوض والتعامل مع المواقف التي يمكن أن تنشأ أثناء التفاوض . هذا الاستعداد سيكون لديك معرفة بكيفية التصرف في مثل هذه اللحظة ، مما يعطيك ميزة البدء في التفاوض .

- إن عدم وجود تخطيط غالباً ما يظهر على طاولة المفاوضات على شكل الاعتماد المفرط على المطالب وردات الفعل . التخطيط الجيد ، من ناحية أخرى يمكن أن يرشدك إلى الاتجاه الصحيح لحل المشاكل بفعالية على طاولة المفاوضات .

1. **أعرف من تفاوض** : بصرف النظر عن جمع المعلومات حول ما نفاوض عليه أو ماذا نسعى إليه ، نحن كثيراً ما ننسى التعرف على من نفاوض . من شبكة علاقاتك ، اطلب من الزملاء أو الشركاء تزويدك بما لديهم حول الشخص الذي ستفاوض وما هي مشورتهم للتعامل معه . هذا الخطوة هامة لأن كل شخص يحتاج طريقة خاصة للتعامل معه ، تختلف بحسب شخصيته وخلفيته .
2. **التفاوض علاقة مستمرة** : التفاوض عملية يتم منها بناء الثقة بين الأطراف المختلفة ، و يجب أن لا يكون سعينا لتحقيق مكاسب وقتية قد يترتب عليه سوء فهم وتدهور في إستراتيجية طويلة الأجل لضمان وجود علاقة مستمرة . من أجل تطوير هذه العلاقات المستمرة ، نحتاج إلى تأسيس جو من الثقة ، ليشعر كلا الطرفين بعد انتهاء المفاوضات أن وجهة نظره أخذ بها ومخاوفه زالت وأنه لم يستغل أثناء المفاوضات .

قواعد اللباقة في التفاوض :

- بدء التفاوض بالسلام .
- بناء الألفة مع الآخر . لا تبدأ مباشرة في الموضوع المراد التفاوض بها حاول أن تبني الألفة مع الآخر .
- استخدام نبرات صوت تحمل الدفء والتقدير . لا تكون هجومياً منذ البداية .
- استخدام العبارات المناسبة التي لا تحمل إساءة من كل الطرفين . كالابتعاد عن المفردات التي تحمل تحيزاً .
- تقدير مشاعر واهتمامات وطموحات الطرف الآخر .
- الحفاظ على المبادئ والثوابت وإظهارها .
- التركيز على المصالح المشتركة لكلا الطرفين والبعد عن المكاسب الشخصية .
- التركيز على الأهداف وليس على الإساءة للطرف الآخر .
- التركيز على الحل وليس على المشكلة .
- تحمل ضغوطات الطرف الآخر إن وجدت دون انفعال أو خطأ .
- انتقاء الألفاظ التي تحقق أهدافه ولا تجرح مشاعر الآخر .
- استخدام أسلوب الحوار والإقناع والابتعاد عن أسلوب الهجوم .
- الانتهاء بسلام .
- الابتعاد عن التعصب والسخرية .

المحاضرة العاشرة

مهارة المقابلة الشخصية

"كيف تجتاز مقابلة شخصية بنجاح"

• **المقابلة الشخصية:**

- تعد المقابلة من أهم أنواع الاتصال المباشر ، وتستخدم لتقويم الأفراد لأغراض التوظيف أو القبول للدراسة .
- وتهدف المقابلة بصورة رئيسية إلى قياس : الشخصية ، المظهر ، اللغة ، مهارات الاتصال ، والقدرة على التحمل وضبط الانفعال .

• ويفقد العديد من الأشخاص المميزون علمياً فرصاً وظيفية بسبب قصور في مهاراتهم الحوارية والاتصالية أثناء المقابلة الشخصية .

• **الاستعداد للمقابلة :**

- قم بجمع معلومات عن عناصر المقابلة و أحداثها المتوقعة .
- تخيل نفسك وأنت تقوم بالمقابلة ، ركز في التفاصيل داخل المقابلة .
- العب أدوار على المقابلة الشخصية مع صديق .
- قم بلعب أدواراً مقابلة مع لجنة . يكون مع مجموعه من الأصدقاء وإجراء هذه المقابلة .
- أعد النماذج والوثائق الخاصة بالمقابلة الشخصية قبل أن تخرج .
- التزم المظهر اللائق في ملبسك .
- احرص على الوصول قبل المقابلة بمدة كافية . يعطي انطباع بجديه المتقدم.
- حاول معرفة مدى وجود اختبارات قبل المقابلة وأطلب أمثلة عن الأمور التي سيطلب منك أداؤها . مرتبط بالنقطة الأولى وهو معرفة تفاصيل المقابلة .

• **عند الوصول إلى مقر المقابلة :**

- أعط اسمك لموظفي الاستقبال أو الشخص الموجود لاستقبالك .
- حاول أن تبقى هادئاً وحدث نفسك بإيجابية .

- تحدث مع موظفي الاستقبال أو الشخص الذي استقبلك قبل الدخول للمقابلة . هذا سيساعدك على أن تبقى هادئاً .

• أثناء المقابلة :

- تأكد من وصولك في الوقت المناسب ، مما يدل على التزامك بمواعيدك ويؤكد حرصك .
- اهتم بمظهرك ، فالمظهر الجيد يمنحك ثقة بنفسك ويعطي انطباعاً حسن عنك ويظهر احترامك للجنة المقابلة .
- ابتسم للمقابلين وأنظر إلى أعينهم عندما تقابلهم وتتحدث إليهم و تودعهم .
- اجلس منتصب القامة وانحني قليلاً للأمام عندما تستمع لهم . ما يشعرهم بأنك مهتم بما يقولون .
- وزع نظراتك بين المقابلين وأشعر كل واحد منهم بأنه مميز .
- خذ وقتك في الإجابة على الأسئلة ولا تعتقد أن استعجالك قد يوحي لهم بأن لديك معلومات جاهزة ، وفي نفس الوقت لا تبالغ في أخذ الوقت .
- فكر قبل الإجابة على السؤال الصعب ، و إذا لم تستطع الإجابة حاول أن ترد بسؤال آخر . فمثلاً إذا سألك المقابل عن الراتب الذي تتوقعه ، يمكنك الإجابة : هذا سؤال جيد ، ما هو الراتب الذي حددتموه لأفضل مرشح للوظيفة .
- تكلم بصوت مسموع دون مبالغة .
- سوق لنفسك ، بلغ جميع المعلومات التي ترى أنها تساعدك ولا تقدم معلومات تجعلك تظهر بشكل متغطرس .
- أجب بكفاءة وعناية على جميع الأسئلة بما فيها الأسئلة الافتراضية ، فهي غالباً التي تقرر سعة أفقك .
- دافع عن وجهة نظرك بطريقة مؤدبة ولكن لا تصل إلى مرحلة العناد والتشبث بالرأي .
- أرسل لنفسك رسائل إيجابية وثق أنك الأفضل . ~> مثلاً قل لنفسك "أنا أدائي جيد"

- لا تفقد السيطرة على الموقف وأبقى هادئاً ، واستفسر إذا لم تفهم أي سؤال .
- وجه لهم إشادات وإطراء بطريقة غير مبالغ فيها .

• **بعد إنهاء من المقابلة :**

- المقابلة فرصة للطرفين ، فهي فرصة للمتقدم لعرض رغباته وقدراته ومهاراته ، وفي الوقت ذاته فرصة لجهة العمل لإقناعك بمزايا العمل لديها ، إذا توافرت لديها القناعة بصلاحيتك ، لذا إذا أعجبتك المزايا فقم بما يلي :
- عبر للجنة المقابلة عن مدى سعادتك برؤيتهم .
- أبدي رغبتك في تلقي عرضهم .

• اكتب رسالة بعد ذلك تشكرهم لإتاحة الفرصة لك .

• **أفعل ولا تفعل في المقابلة الشخصية !**

تذكر أن معظم أصحاب العمل يحبون الأشخاص الذين :	احرص على تجنب ما يلي :
- ينصتون .	- الجلوس قبل دعوتك لذلك .
- يدعمون إجابتهم بأمثلة .	- التململ على الكرسي .
- يوجزون ما يجب إيجازه .	- الحلف .
- يأتون للمقابلة مستعدين .	- انتقاد أصحاب العمل السابق .
- يثقون بأنفسهم .	- لفت انتباههم لنقاط ضعفك .
- يتصفون بالمرونة .	- الابتسامة المقتضبة أو المفتعلة.
- يتسمون سعة الأفق .	- هز الساق أو القدم .
	- ثني الذراعين أو وضعهما متشابكين .

• **الأسئلة الأكثر شيوعاً أثناء المقابلة :**

- تكلم عن نفسك .
- هل لديك هوايات ؟
- ما تعرف عن الوظيفة المتقدم لها ؟
- هل تقوم بأعمال تطوعية ؟

- ماذا تعرف عن المنشأة ؟
- ما أهم انجازاتك ؟
- ما أسباب تقدمكم ؟
- متى تفقد أعصابك ؟
- ما هي مؤهلاتك التي تساعدك على القيام بالوظيفة ؟
- ما مقدار الراتب الذي تتوقعه ؟
- هل لديك خبرة في المجال ؟
- ما هي خبراتك السابقة ؟
- ما طموحك المستقبلية ؟
- ما نقاط قوتك وضعفك ؟
- هل تقدمت لوظيفة أخرى ؟

المحاضرة الحادية عشر

مهارة الكتابة الوظيفية

الفرق بين الاتصال الكتابي و الشفهي :

- لدى المتحدث تشكيلة كاملة من المؤثرات مثل : (نبرة الصوت ، ملامح الوجه ، حركات اليدين ..) والتي تساعده في تجاوز آثار الكلمات وتلطيفها . والكاتب يفتقد لمثل هذه المؤثرات ، ولكنه يحاول التعويض عنها من: (استخدام علامات الترقيم والعبارات الواصفة) يجب أن يكون الكتابة حذرة في انتقاء المفردات لان المتلقي لن يرى الإيماءات ولن يسمع نبرة الصوت.
- المتحدث يرى المتلقي ، وبالتالي يستطيع أن يكيف حديثه حسب ردة فعل المتلقي ويوجه خطوة بخطوة ، مما يجعل حديثه أيسر وأكثر قبول . والكاتب محروم من هذه الاستجابة المباشرة . لا يستطيع أن يعرف ردة فعل المتلقين لذلك سيكون له العبء الأكبر في انتقاء المفردات المناسبة التي لا لبس بها .
- على المتحدث أن يعي ما قاله ويربطه بما سيقوله ، ويحدد ما إذا كان ذلك ملائم لمقصده . وعليه أن يخطط للجملة التالية أثناء نطقه للجملة السابقة ويضع ذلك كله في مكانه من النسق العام للحديث ، وقد يغيب عنه ما ذكره سابقاً . و فوق كل ذلك عليه أن يراقب وقع الحديث على السامعين ليوجهه .
- أما الكاتب فيستطيع أن يراجع ما يكتب ويدققه ويعيد ترتيبه وحذف بعضها وإضافة بعضه. وقد يغير رأيه فيما قال ويعيد كتابته من جديد . وهو بذلك لا يقع تحت الضغط والحذر الذي يقع فيه المتحدث خشية الوقوع في الخلل أمام المستمعين مما يضطر معه للاستدراك لتصحيح الزلل .

كتابة السيرة الذاتية :

- تُعرف بأنها الوثيقة المكتوبة التي يبرز فيها الفرد معلوماته الشخصية ومؤهلاته ، وقدراته ، وإنجازاته ، ومواهبه ، وتعد أداة تسويقية يروج الفرد منها لمهاراته وإمكاناته ، فهي بمثابة الخطوة الأولى التي تؤهل الفرد إلى المقابلة الشخصية ، من أجل الحصول على وظيفة .

مكونات السيرة الذاتية :

- المعلومات الشخصية : الاسم ، وتاريخ الميلاد ، والجنسية ، والحالة الاجتماعية ، والعنوان ، وأرقام الهواتف ، والبريد الإلكتروني ، وعنوان صفحة الويب الشخصية إن وجد .
- المؤهلات الأكاديمية : اسم المؤهل والتقدير – خاصة إن كان عالٍ – واسم المؤسسة التعليمية ، ومكانها ، وتاريخ الحصول عليها ، ابدأ بالمؤهل الأحدث .
- الخبرات الوظيفية : الوظائف التي شغلتها ، المسمى الوظيفي ، التاريخ ، ابدأ بالخبرة الأحدث .
- الدورات التدريبية : اسم الدورة ، والمكان المنظم للدورات ، والمهارات التي تعلمتها من تلك الدورات ، والتاريخ ، ابدأ بالأحدث فيها .
- الإنجازات الرئيسية : تأكد من ذكر ما حققته من إنجازات في مجالات مختلفة : كالدراسة ، أو عمل سابق ، أو الأنشطة التطوعية .
- المهارات التي تجيدها ولا تحمل عليها مؤهلات علمياً ، كاللغة الانجليزية والحاسب الآلي .

صياغة السيرة الذاتية :

- يجب مراعاة الأمور التالية في معلومات السيرة الذاتية :
- الوضوح : وذلك بأن تكتب بلغة مفهومة ، ولا تترك مجالاً لخيال القارئ ، ولا تفترض أنه يقرأ ما في ذهنك ، فمثلاً ، إن كتبت اختصار CS فأكتب ما يعبر عنه هذا اختصار هو (Computer Science) .
- التركيز : وذلك من التركيز على قدرتك على إنجاز العمل المطلوب ، وتحقيق نتائج ملموسة في ذلك العمل ، والقدرة على إضافة الجديد للمؤسسة .
- الإيجاز : وذلك بالاكتفاء بذكر المعلومات الرئيسية دون التعرض للتفاصيل ، لذا احرص على ألا تتجاوز ثلاث ورقات من مقاس A4 .
- الترتيب : حيث تراعي تنظيم وترتيب الأفكار ، من حيث التسلسل الزمني ، ووضع المعلومات على شكل نقاط واضحة .

- الايجابية : وذلك بأن تذكر فيها إنجازاتك بصيغة الإثبات ، وأن تنسبها إلى نفسك كأن تقول : (إن الأنظمة التي صممتها تسهم في نجاح المؤسسة التي كنت أعمل بها) ، أو أن تقول : (إن الدورات التي التحقت بها عمقت من معرفتي وصقلت مهاراتي بشكل جيد).
- التفصيل : وذلك من التفصيل بطرائق الاتصال بك ، كأن تكتب أرقام هواتفك ، ، وعنوانك ، وعنوان بريدك الالكتروني بشكل مفصل ، لا لبس فيه ، وفي مكان واضح ، حتى يراه من يقرأ سيرتك الذاتية .

نصائح عند كتابة السيرة الذاتية :

أولاً : شكل السيرة الذاتية :

- استخدام ورقاً جيداً ، أبيض اللون ، ابتعد عن الأوراق الملونة ، وليكن حجم الورق A4 .
- اعتن بنظافة الورق اعتناءً شديداً ، فنظافته تعبر عنك ، وعن اهتمامك وعنايتك بمن تقدم له تلك السيرة الذاتية .
- استخدم برنامج (Word) للطباعة ولا تستخدم برامج أخرى .
- استخدم خطوطاً واضحة .

ثانياً : مضمون السيرة الذاتية :

- الصدق : كن صادقاً فيما تورده من معلومات عن مهاراتك وخبراتك وشهاداتك في ثنايا سيرتك الذاتية ، ولا تدرج شيئاً من الخبرات والمهارات ، وأنت تعرف أنك لا تتمتع به .
- الاعتماد الذاتي : قم بكتابة السيرة الذاتية بنفسك ، لأنك أكثر البشر معرفة بذاتك وقدراتك وإمكانياتك .
- المراجعة : قم بمراجعة السيرة الذاتية ، لتتأكد من صحة صياغتها وسلامتها من الأخطاء اللغوية أو الإملائية ، فكما ذكرنا سابقاً السيرة الذاتية عنوان لك .
- متطلبات الوظيفة : تجنب الحديث عن شؤونك الشخصية ، أو العائلية ، وركز اهتمامك على ما تحتاجه الوظيفة التي تقدمت لشغلها .

المحاضرة الثانية عشر

مهارة الاتصال الالكتروني

أشكال التواصل الالكتروني :

- في عالمنا اليوم ، يبدو أن التواصل الالكتروني قد سيطر على حياتنا بالكامل ، ويدعم هذه السيطرة التنوع المشاهد في قنوات الاتصال الالكتروني (رسائل جوال ، بلاك بري ، إيميل ، تويتر ، فيس بوك ، واتس آب ،..) وتنوع الأجهزة الداعمة لذلك (أجهزة جوال ، أجهزة لوحية ، كمبيوترات ،..) .
- وقواعد التواصل الالكتروني شبيه بقواعد التواصل الكتابي الورقي ، ولكن يميزها الإيجاز و الاختصار في الغالب .
- ويجب أن نتنبه لديمومة وسهولة الرجوع إلى الرسائل الإلكترونية ، فمع ما تحمله من فائدة عظيمة . فأنها تتطلب من المزيد من الحذر والانتباه لما نكتب ولمن نرسل ما نكتب . يقصد بالديمومة أي أنه يبقى في الصندوق الوارد ، والرسائل المرسلة ، فيسهل الرجوع إليه .

أتيكيت التواصل عبر الإيميل :

1-انتبه للهجتك : إن الطبيعة السريعة للتواصل الالكتروني ورغبتنا في الاختصار قد تجعلنا نبدو وقحين دون قصد منا ، وبغياب لغة الجسد أو نبرة الصوت **قد تأخذ رسائلنا أسوأ تفسير ممكن** . ولتجنب ذلك ، عليك بـ :

- كتابة اسم المرسل إليه في بداية الرسالة . ~> مثلاً السيدة ، أخي ، أختي .
- وجه تحية مناسبة في بداية الرسالة .
- استخدم عبارات لطيفة عند الطلب ووجه الشكر .
- أختم رسالتك بعبارات مناسبة (تحياتي ، مع تقديري ، أخوك ، أختك ، مع الشكر ،..) .

2-أكتب اسمك في نهاية الرسالة .

3-لا تجعل الحماس تجرفك : لا تكتب رسالة وأنت غاضب ، وحاول تخيل ردة فعل المتلقي لرسالتك . وإذا شعرت أنك تريد كتابة رسالة بعد غضب ، فانتظر 24 ساعة قبل كتابة هذه الرسالة .

4-كن موجزاً : الطول والإسهاب من أكثر ما يضايق المتعاملين بالرسائل الالكترونية . كن موجز ومحدداً دون أن تكون فظاً أو غامضاً بحيث يفهم المتلقي ما تتحدث عنه . ولكن تجنب استخدام الاختصارات الشائعة في المحادثات (الشات) الشبابية في الايميلات وخصوصاً الرسمية ، لأن ليس كل شخص يفهمها أو يحبها. ~> يجب أن لا تتجاوز الرسالة صفحة واحدة .

5-كن واضحاً : بعض الأشخاص يتلقى كم هائل من الرسائل اليومية ، لذا يجب وضع عنوان واضح محدد يساعد القارئ على تقييم أولويتها . ضع ما ترغب القارئ أن يعرفه أو يفعله القارئ في السطور الثلاثة الأولى من رسالتك بلغة بسيطة ، تبعاً ذلك بالأسباب . إذا لديك أكثر من موضوع ، فكر في إرسال كل موضوع في رسالة مستقلة فهذا يسهل على القارئ تحديد أولويتها وكيفية التعامل معها .

- ولزيادة وضوح رسالتك يمكنك عمل التالي :

✓ حاول أن لا تزيد فقرات الرسالة عن ستة اسطر لكل فقرة .

✓ اترك سطر بين كل فقرة وأخرى .

✓ استخدم التعداد النقطي والرقمي .

✓ ضع خط تحت النقاط الهامة .

6-كن سريعاً : أغلب الناس يتوقعون الحصول على رد في غضون 48 ساعة . و في الرسائل الخاصة بالعمل ، إذا لك يكن لديك وقت للرد الكامل ، يمكنك الرد بشكل موجز لإعلام المرسل أنك تلقيت رسالته وأخبره متى سترد له الرد الكامل .

7-وإذا كنت في إجازة اضبط بريدك للرد الآلي على الرسائل لإشعار المرسل بأنك غير قادر على الإطلاع على الرسالة ، ومتى يمكنه توقع استقبال الرد . مضل : (أنا في إجازة من مدة .. إلى ..) ويمكنه توجيه لمخاطبة شخص آخر لو كان الأمر عاجل ويستدعي ذلك .

8-احترم خصوصية الآخرين و وقتهم : عندما تريد أن ترد على بريد الالكتروني وصلك من صديق ويظهر به عناوين العديد من الأشخاص الذين لا تعرفهم ، استخدم زر " الرد على المرسل " وليس " الرد على الكل " . فكر إلى أي مدى يهتم الباقون بما سترسل ، فلا يجب أن تضيع وقت الآخرين بأشياء لا تعنيهم .

- استخدم زر النسخة الكربونية (cc) لإشعار المرسل إلية بمحتوى الرسالة دون الحاجة إلى رده . واستخدم زر النسخة المعماة (Bcc) في البريد الالكتروني لحفظ خصوصية الآخرين وعدم إظهار إيميلات الجميع .

9-الملفات الملحقة : هل سبق لك أن تلقيت ملف ملحق استغرق وقت طويل لتحميله لتكتشف بعد ذلك أنه كان مجرد مضيعة لوقتك ؟ إليك أصول التعامل مع الملفات الملحقة :

- ✓ فكر فيما كانت الملحقات مهمة بالنسبة للمتلقي قبل إرسالها .
- ✓ اكتب محتواها والصيغة التي عليها الملف .
- ✓ أرسل روابط الفيديو على النت (يوتيوب) بدل من تحميل الفيديو ما أمكن .

المحاضرة الثالثة عشر

إعداد العروض التقديمية

العرض التقديمي (Presentation) :

- أصبح العرض التقديمي أحد الوسائل الهامة التي يستخدمها الفرد لتقديم معلومات أو عمل أو خطة مشروع لجمهور من المستمعين باستخدام شرائح العرض .
- وسنتناول في هذه المحاضرة مهارات ونصائح لزيادة فاعلية العرض التقديمي من الجانب الاتصالي .
- ويترك للدارس تعلم أساسيات استخدام برامج العرض التقديمي مثل (PowerPoint) لسهولتها من جهة ، و لتركيز هذا المقرر الدراسي على مهارات الاتصال وتنميتها .

الإحاطة بمكان وظروف العرض :

- قبل الشروع في إعداد العرض التقديمي من المناسب أن تعرف إجابات الأسئلة التالية :

1. ما لمدة الزمنية المتوقعة للعرض ؟ (عدد الشرائح / زمن عرضها) . لأن تحديد المدة الزمنية يترتب عليها كم المعلومات المقدمة ، هل اختصر أم أسهب ، هل اكتفي بالمعلومات الأساسية أم طرائق للفرعية . و يجب أن لا تتجاوز 25 شريحة .
2. ما الإمكانيات المتوفرة في مكان العرض ؟ (معدات ، إضاءة ، مقاعد ، ..) . هل يوجد كمبيوتر وأدوات العرض مثلاً .
3. ما عوامل تشتيت الانتباه المحتملة ؟ (ضوضاء ، تشتت بصري ، ..) .
4. هل ستقدم نفسك أم يقدمك الآخرين ؟
5. متى ستجيب عن أسئلة الحاضرين ؟ اثناء العرض أم في نهاية العرض ؟

الإعداد للعرض التقديمي :

- أثناء إعدادك للعرض فكر بالآتي :

- أوجز كتابياً ووضح واشرح شفهياً : حاول أن توجز و بوضح أهم الأفكار كتابياً ثم تشرح وتفصل ذلك شفهياً لجمهورك .
- فكر بجمهورك : يجب مخاطبة أكبر شريحة من الجمهور . فبعضهم قد يكون أكثر خبرة ومعرفة بالموضوع من الآخرين . حدد أنت ما الفئة التي تهمك أكثر ؟
- نظم عرضك : يجب أن يتصف عرضك بالتتابع المنطقي والانتقال الجيد بين الأفكار . ابدأ عرضك باستعراض المحتوى ، أعطي أمثلة أثناء العرض وحاول أن تلخص الأفكار الرئيسية في نهاية العرض .
- كن مبدعاً : حاول أن تخرج عن الرتابة في العرض ، استعن برسوم أو كاريكاتيرات مرحة ، استخدم مقاطع فيديو أثناء العرض .
- قم بإعداد افتتاحية مثيرة وشيقة : تحتاج لجذب انتباه الجمهور من البداية و يمكنك سرد حكاية / طرفة لتحقيق ذلك .
- قم بإعداد نشرات تلخص العرض : يمكنك طباعة عرضك على شكل نشرة وتقديمه للجمهور ، أو يمكنك تقديم ملخص لأهم الأفكار والنقاط في العرض ويمكنك تقديم أوراق للعمل كأنشطة أثناء العرض .
- اختر أفضل صور لاستخدامها كوسائل بصرية : لا تستخدم كل ما توفر لديك من صور حول عرضك ، بل اختر منها ما يساعد جمهورك على فهم أفضل و استمتاع بالعرض .
- فكر بحديثك كأنك ساعة رملية : تحتاج في بداية العرض لجذب جمهورك وحصر تركيزهم في نقاط محددة ، ثم تبدأ في توسيع هذه النقاط في الجزء اللاحق من عرضك .
- تدرب على عرضك : الممارسات تتقن بالتدريب ، تدرب على عرضك عدة مرات . استخدم مرآة أو استعن بزميل ليراقب تقديمك ويوجهك . وقت لزمن العرض ،

ومن الأفضل إلغاء بعض الكلمات بدل من الاستعجال في الكلام لو كان الوقت ضيق .

- لا تبالغ باستخدام المؤثرات : المؤثرات الصوتية والسمعية جيدة ، لكن لا تبالغ في استخدامها وانتقى ما يخدم موضوع العرض ولا يشتت الجمهور عن الأفكار الرئيسة التي تعرضها.

مهارات أثناء العرض :

- أثناء العرض تذكر النصائح التالية :

- لغة الجسد مهمة : فيفضل الوقوف و المشي لو أمكن ، وتحريك اليدين و استخدام تعبيرات الوجه بعناية .
- لا تجهد جمهورك : لا تملأ الشرائح بكتابات صغيره وطويلة أو جداول مزدوجة . فيجب أن تحتوى الشريحة على نقاط واضحة ومحددة .
- تكلم بوضوح : استخدم صوت مسموع ونطق صحيح ودقيق للكلمات و الجمل كي يسمعها الجمهور .
- لا تقرأ عرضك بل قدمه : استخدم ما هو مكتوب في شرائح العرض أو ورقة الملاحظات كتذكير لما يجب أن تقدمه لكن لا تقتصر بقراءة ما هو مكتوب ، بل قدم أمثلة وتفسيرات .
- حافظ على الاتصال البصري : ابق على اتصال مع جمهورك ، واستخدم طريقة 3 ثواني ، بحيث تنظر مباشرة إلى عيني أي شخص من الجمهور لمدة لا تزيد عن 3 ثواني . وأنظر إلى جمهورك كله نظرة خاطفة سريعة بين وقت لآخر . حاول أن تشرك الجميع في عرضك .
- تكلم مع جمهورك : تكلم مباشرة مع جمهورك بين مدة لأخرى ، استمع لأسئلتهم وتجاوب مع ردود فعلهم وتعليقاتهم . وعدل وكيف عرضك حسب استجاباتهم .
- توقف مؤقتاً : بحيث تمنح نفسك وجمهورك فرصة للتفكير وللمتابعة . ولا تسرع في العرض فتجهد جمهورك .

- أضف المرح : كلما أمكن ذلك عن طريق تعليق طريف وقصة طريقة ، لتبقي الجمهور مهتم طوال العرض . تذكر أن الحديث الشيق يمر بسرعة .
- اعرف متى تتوقف : استخدم ساعة توقيف أو أي ساعة أخرى لمراقبة الوقت أثناء العرض . خصص وقت كافي لإنهاء العرض وتلخيص النقاط الهامة . أن عملية إنهاء العرض بشكل جيد مهمة جداً وتترك انطباع حسن وتعطي إحساساً باكتمال العرض ، فلا تقلل منها . وفي نهاية العرض اشكر جمهورك وافتح المجال للأسئلة أن كنت قد خططت لذلك .

مهارات إدارة الصف

المقدمة

تشكل إدارة الصف عنصراً هاماً من عناصر المنظومة التربوية الحديثة ، لأنها تؤثر في كل عناصر هذه المنظومة من مدخلات ومخرجات وهي ذات فعالية هامة تندرج تحتها كثير من المفاهيم التربوية كالتخطيط وتنفيذ التدريس وتقويم النتاجات النهائية لعملية التدريس ، إضافة إلى التعامل مع الطلبة لإثارة دافعيتهم للتعلم ومساعدتهم على النمو الشامل في كافة المظاهر الشخصية ، من عقلية واجتماعية وانفعالية وجسمية .

لهذا اهتم التربويون بضرورة تحسين الظروف والشروط الصفية الملائمة لتعلم متقن وفعال .إن إدارة الصف بفعالية تسهم في إشاعة جو من الأمن ، والدفء ، والمناخ المناسب للحصول على النتاجات التعليمية المرغوبة .

في هذا البرنامج التدريبي (مهارات إدارة الصف) سوف نتطرائق لمواضيع ذات أهمية كبيرة للمعلمين منها تعريف الإدارة الصفية وعناصرها وكذلك أنماط إدارة الصف، وضبط الصف ، وكذلك المشكلات الصفية وطرائق علاجها موظفين في تنفيذ هذا البرنامج وسائط تدريبية متعددة تشمل الورشة التربوية وإستراتجية لعب الأدوار وأوراق العمل في سبيل تحقيق أهداف هذا البرنامج في تمكين المعلمين من المبادئ الأساسية للإدارة الصفية في الحدود التي يسمح بها الوقت المخصص لتنفيذه .

آملين أن يكون ذلك دافعاً للزملاء المعلمين إلى تطبيق هذه الأساسيات في تعلم طلابهم وإثرائها بالتجربة المستمرة والتطبيق الميداني المفيد .

دليل البرنامج

الهدف العام للبرنامج :

- تنمية قدرات المتدربين على إدارة الصف وفق الأسس التربوية .

الأهداف التفصيلية :

- في نهاية البرنامج يتوقع بمشيئة الله أن يكون المتدرب قادراً على :

- تحديد المفهوم الصحيح للإدارة الصفية .
- معرفة أنماط إدارة الصف .
- بذل الجهد للوصول إلى إدارة صفية متميزة.
- التعرف على كيفية ضبط الصف .
- التعامل مع المشكلات الصفية وفق الأسس التربوية .
- التعامل مع الطلاب بكفاءة .

- المستفيدون من البرنامج : المعلمون في التعليم العام في المرحلة المتوسطة والثانوية.
- مدة البرنامج : 12 ساعة

الأنشطة التدريبية :

- المناقشة (فردية – جماعية) .
- ورش العمل .
- النشاطات الفردية .
- حلقات نقاش .
- لعب أدوار .
- العصف الذهني .
- دراسة حالة .

الوسائل التدريبية :

- جهاز العرض (الداتا شو) .
- الحاسب المحمول .
- سبورة العرض (أو شاشة العرض) .
- سبورة على حامل وأوراق .
- شفافيات
- أقلام ملونة

اليوم	الجـــلـــســـــات	الزمن (د)
اليوم الأول	- الجلسة الأولى : تعريف الإدارة الصفية والعوامل المؤثرة فيها0	120
	- الجلسة الثانية : أنماط إدارة الصف 0	120
اليوم الثاني	- الجلسة الأولى : ضبط الصف0	120
	- الجلسة الثانية : خطة ضبط الصف0	120
اليوم	- الجلسة الأولى : المشكلات الصفية0	120
	- الجلسة الثانية : علاج المشكلات الصفية0	120

المنهاج التدريبي

إرشـــادات للمتدرب

أخي المتدرب الكريم

إن هذا البرنامج التدريبي يهدف إلى مساعدتك على تنمية مهارة الإدارة الصفية لديك من تزويدك بالمفاهيم الحديثة لإدارة الصف وأنماط الإدارة الصفية و مهارات ضبط الفصل وأخيراً أسلوب التعامل مع المشكلات الصفية وقد صمم هذا البرنامج مشتملاً على مجموعة من النشاطات العملية التي تتطلب منك المشاركة الفاعلة مع زملائك حيث تحترم خبراتك وهي المنطلق مع إفساح المجال للحوار والمناقشة وإبداء الرأي وصولاً إلى تكامل الخبرات عند المشاركين من أجل تبسيط مفاهيم الإدارة الصفية ،وتوظيفها في تعلم الطلاب .

عزيزي المتدرب الفاضل نأمل منك مراعاة الإرشادات التالية : -

- الاستعداد للمشاركة في البرنامج والحضور في الوقت والمكان المحددين.
- ننصح بقراء ة الحقيبة التدريبية والإطلاع على المادة العلمية بتمعن .
- إثراء النقاش بكل ما لديك فيما يتعلق بالبرنامج .

- الالتزام بتواصل العمل وعدم الانشغال عن المجموعة .
- تطبيق ما تأخذه على طلابك .

اليوم التدريبي الأول **برنامج اليوم الأول**

م	الموضوع	الزمن (د)
1	الافتتاح والتعارف	10
2	اختبار قبلي ومناقشته	30
3	الجلسة الأولى - الإدارة الصفية والعوامل المؤثرة فيها	85
4	استراحة	30
5	الجلسة الثانية الأنماط الإدارية لإدارة الصف	85

الاختبار القبلي **(30 د)**

س - يرى بعض المعلمين أن الإدارة الصفية هي (مجموعة من النشاطات التي تؤكد على

إباحة حرية التفاعل للطلاب في غرفة الصف) 0 وضح رأيك في هذا التعريف ؟

س - ما هي العوامل المؤثرة في إدارة الصف ؟

1-

2-

3-

4-

س – عدد الأنماط الإدارية في إدارة الصف ؟ وما هو النمط الإداري المفضل إليك0

-1

-2

-3

النمط هو : (   )

أسباب اختياري لهذا النمط :

-1

-2

-3

س- اذكر ثلاث صفات للمعلم الناجح ؟

-1

-2

-3

س- تواجه المدرسة مشكلات سلوكية كثيرة داخل الفصل وخارجه ما سبب تلك المشكلات من وجهة نظرك وما طرائق علاجها .

ج - سبب المشكلات السلوكية من وجه نظري .

-1

-2

-3

-4

-5

طرائق العلاج :

1-

2-

3-

4-

5-

الموضوع : إدارة الصف و الأنماط الإدارية . **(240 د)**

الهدف: أن يكون المتدرب قادراً على :

- تحديد المفهوم الصحيح للإدارة الصفية .
- التمييز بين الأنماط الإدارية في إدارة الصف .

الجلسة الأولى :

1 - الإدارة الصفية والعوامل المؤثرة فيها .

الجلسة الثانية :

1 - الأنماط الإدارية لإدارة الصف .

الجلسة الأولى : الإدارة الصفية . (85 د)

أهداف الجلسة : أن يكون المتدرب قادراً على :

1 – تحدد المتدرب مفهوم الإدارة الصفية .

2 – استنتاج العوامل المؤثرة في الإدارة الصفية .

نشاط 1 / 1 / 1 (45 د)

النشاط	الإجراءات التنفيذية	الزمن (د)
نشاط 1 / 1 / 1	- يقسم المدرب النشاط على المتدربين لتقوم كل مجموعة بالإجابة عنه . - يناقش المدرب مع المتدربين إجاباتهم عن هذا النشاط . - يعرض المدرب المادة العلمية .	5 10 25
نشاط 2 /1 / 1	- يقوم المدرب بتوزيع النشاط على المتدربين لتقوم كل مجموعة بالإجابة عنه . - يقوم قائد كل مجموعة بعرض الإجابة عن هذا التمرين0 - يعرض المدرب المادة العلمية .	5 10 25

هدف النشاط : أن يكون المتدرب قادراً على :

– تحديد مفهوم الإدارة الصفية

س1 : ما مفهوم الإدارة الصفية ؟ وما هي الطرائق المثلى لإدارة الصف ؟

ج...

....

....

نشاط 1 / 1 / 2 (45 د)

هدف النشاط : أن يكون المتدرب قادراً على :

- معرفة العوامل المؤثرة في الإدارة الصفية 0

- بالتعاون مع مجموعتك عدد العوامل المؤثرة في الإدارة الصفية ؟

م	العوامل المؤثرة في الإدارة الصفية
1	
2	
3	
4	
5	
6	

مفهوم الإدارة الصفية :

أخذت إدارة الصف مدلولات ومفاهيم متعددة فهناك **من يعرفها** (أنها مجموعة النشاطات التي يقوم بها المعلم لتأمين النظام في غرفة الصف والمحافظة عليه) . ويلاحظ في هذا التعريف أنه يقوم على أساس تركيز مهمة الإدارة الصفية في المعلم وينظر إلى الإدارة على أنها موجهة نحو حفظ النظام الصفي فقط. فهو تعريف يستند على الفلسفة التسلطية في الإدارة من جهة وهو محدود في مضمونه من جهة أخرى.

أما التعريف الأخر فيرى أن الإدارة الصفية هي : (مجموعة من النشاطات التي يؤكد فيها المعلم على إباحة حرية التفاعل الطلاب في غرفة الصف).

ويتبين من هذا التعريف أنه يأخذ الاتجاه الفوضوي في الإدارة الذي يؤمن بإعطاء الحرية المطلقة للطلاب في غرفة الصف وهو اتجاه خاطيء ، أما من وجهة نظر **أصحاب**

المدرسة السلوكية في علم النفس فإن إدارة الصف تمثل (مجموعة من النشاطات التي يسعى المعلم منها إلى تعزيز السلوك المرغوب فيه لدى الطلاب ويعمل على إلغاء وحذف السلوك غير المرغوب فيه لديهم).

وهناك تعريف (يرى أن الإدارة الصفية تمثل مجموعة من النشاطات التي يسعى المعلم منها إلى توفير جو صفي تسوده العلاقات الاجتماعية الإيجابية بين المعلم وطلابه وبين الطلاب أنفسهم داخل غرفة الصف.

بذلك يمكن تحديد **مفهوم إدارة الصف** (على أنها تلك العملية التي تهد ف إلى توفير تنظيم فعال ،وذلك من توفير جميع الشروط اللازمة لحدوث التعلم لدى الطلاب بشكل فعال) .

أهمية الإدارة الصفية :

يمكن تحديد أهمية الإدارة الصفية في العملية التعليمية من كون عملية التعليم الصفي تشكل عملية تفاعل إيجابي بين المعلم وطلابه ، ويتم هذا التفاعل من نشاطات منظمة ومحددة تتطلب ظروفاً وشروطاً مناسبة تعمل الإدارة الصفية على تهيئتها، كما تؤثر البيئة التي يحد ث فيها التعلم على فعالية عملية التعلم نفسها، وعلى الصحة النفسية للطلاب ، فإذا كانت البيئة التي يحد ث فيها التعلم بيئة تتصف بتسلط المعلم فإن هذا يؤثر على شخصية طلابه من جهة، وعلى نوعية تفاعلهم مع الموقف التعليمي من جهة أخرى فهو يكتسب اتجاهات مثل:

الانضباط الذاتي والمحافظة على النظام ، وتحمل المسؤولية ، والثقة بالنفس ، وأساليب العمل التعاوني ، وطرائق التعاون مع الآخرين ،واحترام الآراء والمشاعر للآخرين إن مثل هذه الاتجاهات يستطيع الطالب أن يكتسبها إذا ما عاش في أجوائها وأسهم في ممارستها وهكذا فمن الإدارة الصفية يكتسب الطلاب مثل هذه الاتجاهات في حالة مراعاة المعلم لها في إدارته لصفه .

وخلاصة القول أنه إذا ما أريد للتعليم الصفي أن يحقق أهدافه بكفاية وفاعلية فلا بد من إدارة صفية فعالة .

تعريف الإدارة الصفية :

هي مجموعة من الأنشطة والعلاقات الإنسانية الجيد ة التي تساعد على إيجاد جو تعليمي واجتماعي فعال

أهم العوامل المؤثرة في الإدارة الصفية

ما يتعلق بالمعلم :

- خصائص المعلم الشخصية والأدائية .
- تأهيل المعلم الأكاديمي والمسلكي
- اتجاهات المعلم نحو التدريس
- اتجاهات المعلم ونظراته نحو الطالب

ما يتعلق بالطالب :

- العوامل الشخصية وخصائص الطالب
- سلوك الطالب
- مستوى معيشة الطالب
- سن الطالب

ما يتعلق بالبيئة التعليمية :

- وجود مبنى مجهز يلبي جميع الأغراض التعليمية 0
- غرفة الصف تكون مجهزة (الأضاءة – الاتساع – التهوية – التكيف ...الخ)

ما يتعلق بالمنهج :

- يؤدي إلى إشباع حاجات ورغبات الطلاب
- يتناسب مع سن الطالب
- يتناسب مع المدة الزمنية في الفصل الدراسي

الجلسة الثانية : الأنماط الإدارية للصف (90 د)

هدف النشاط : أن يكون المتدرب قادراً على :

النشاط	الإجراءات التنفيذية	الزمن (د)
نشاط 1 / 2 / 1	- يوزع المدرب النشاط على المتدربين ليقوم كل متدرب بالإجابة عنه بمفرده - يناقش المدرب المتدربين في إجابتهم عن هذا النشاط و يعرض المادة العلمية	15 30
نشاط 1 / 2 / 2	- يقوم المدرب بتوزيع النشاط على الأفراد ليقوم كل فرد بالإجابة عنه بمفرده - يعرض المدرب المادة العلمية	15 30

- التميز بين الأنماط الإدارية الصفية

نشاط 1 / 2 / 1 (45 د)

هدف النشاط : أن يكون المتدرب قادراً على :

- تحدد الأنماط الإدارية الصفية

- سم الأنماط الإدارية التالية مع ذكر مميزاتها وعيوبها ؟

.النمط الإداري	مميزاته	عيوبه
	- - -	- - -
	- - -	- - -
	- - -	- - -

نشاط 1 / 2 / 2 (45 د)

هدف النشاط : أن يكون المتدرب قادراً على :

- تحديد النمط الإداري الذي يمثل المناخ السائد أمام كل صورة 0

صور للمناخ النفسي والاجتماعي الذي يسود الفصل	النمط الإداري
- يحرص على إيجاد جو مفعم بالمودة والطمأنينة مما يتيح للطلاب فرصة القيام بأعمالهم بفعالية	
- يستبد برأيه ولا يسمح للطلاب أن يعبروا عن ا رائهم0	
- يشرك الطلاب في المناقشة ويتيح الفرصة أمامهم لتبادل وجهات النظر	
- يحترم قيم الطلاب ويقدر مشاعرهم وتطلعاتهم والعمل على إشباع حاجاتهم ورغباتهم	
- يترك الحرية كاملة للطلاب لاتخاذ القرارات المتعلقة بالأنشطة الفردية أو الجماعية	
- يضع أهداف النشاط في الفصل مسيطر عليه سيطرة كاملة	
- لا يقوم بأي جهد لتقويم سلوك الطلاب أو إنتاجهم كأفراد أو جماعات	
- يتيح الفرصة متكافئة أمام الطلاب ويشجعهم على التعاون فيما بينهم	
- يقوم بالحد الأدنى من المبادرات والاقتراحات	
- يحكم على عمل الطلاب ويقومه وذلك انطلاقا من اعتقاده بأنه أكثر منهم خبرة وحكمة	
- يقرر متى ينتقد ومتى يعاقب ومتى يعزز ولا يمنح إلا القليل من الثناء	
- يتيح الفرصة أمام الطلاب لتقييم عملهم بأنفسهم مع اضطلاعه بدور توجيهي في هذا المجال	
- يغفل العلاقات الإنسانية بينه وبين الطلاب مما يحول دون تعرفه عليهم وعلى حاجاتهم	
- يحافظ على صداقته مع الطلاب بدلاً من أن يكون محفزاً لهم	

- يستثير اهتمامات الطلاب ويوجهها ويستخدم أساليب تعزيز مناسبة	
- يحرص على الوضع التعليمي كما هو ويعد أي محاولة للتغيير تحدياً لسلطته	
- يضيع وقت كبيراً للرد على استفسارات الطلاب بدلاً أن يشغلهم بعمل مثمر	
- يحرص على جعل الطلاب يعتمدون عليه شخصياً انطلاقاً من عدم ثقة بقدراتهم	
- يشرك الطلاب في وضع الأهداف ورسم الخطط والأساليب واتخاذ القرارات	

الأنماط الإدارية

النمط الإداري: نوع السلوك الذي يقوم به الفرد حينما يوجه نشاط جماعة نحو هدف مشترك

1 - النمط الفوضوي :

هو إعطاء الطلاب الحرية المتناهية في توجيه شئونهم وتعلمهم والتصرف كما يحلو لهم دون تدخل يذكر من المعلم ، فهم ينتقلون من مكان لآخر في الفصل ويخرجون منه دون إذن في الغالب

2- النمط التسلطي :

يمارس المعلم في هذا الأسلوب سلطة إملائية مباشرة توجيه الطلاب وتعليمهم طالباً منهم التمشي مع أهوائه ورغباته دون معارضة تذكر وهنا يميل المعلم إلى المزاجية وعدم النضج في صناعة القرارات التربوية والشخصية المتعلقة بتعلم الطلاب ومعاملتهم .

3 – النمط الشوري :

وفيه تكون معاملة المعلم للطلاب معاملة حسنه كالإخوة أو الأبناء ، واتخاذ آرائهم ورغباتهم معياراً أساسياً عند اختيار أو تطوير نشاطه ويراعي الموضوعية في معالجة مشاكل الطلاب ويركز على إنسانية الطلاب والاستجابة لحاجتهم الفردية مثل : رباطة الجاش والاتزان في مواجهة الصعاب والتسامح والتواضع وانفتاح الأسارير من معاملاته وأعماله .

آثار الأنماط الإدارية الصفية في إدارة الصف :

أولا : الإدارة التسلطية :

بيئة التفاعل بين المعلم والطلاب تكون بيئة قسر وإرهاب واستغلال سيء للمركز ومن آثارها ما يلي:

- وجود شكاوى من الطلاب .
- ارتفاع معدلات الغياب بين الطلاب .
- يتوقف العمل عند عدم وجود المعلم .
- أضعاف مشاركة الطلاب وتفاعلهم.
- يبني شخصيات ضعيفة اتكالية.

ثانياً : الإدارة الشورية :

هي البيئة التي يتم فيها التفاعل بين المعلم وطلابه و تتميز بتوفير مناخ غير مثير للقلق حيث تسود روح الصداقة والثقة والتفكير المشترك 0 ومن آثارها ما يلي: –

- ظهور اتجاهات إيجابية نحو المعلم .
- انخفاض معدلات الغياب.
- ارتفاع الروح المعنوية.
- ميل الطلاب إلى التطوير والابتكار.
- بناء شخصية متزنة.

ثالثاً : الإدارة الفوضوية :

بيئة التفاعل فيها تتميز بكون النشاط غير موجه ومن آثارها ما يلي :

- انخفاض حجم وجودة العمل .
- حدوث إحباط لدى الطلاب .
- كثرة الجهود الضائعة دون عوائد .
- عدم قدرة المعلم على ضبط الصف .
- بناء شخصية فوضوية .

اليوم التدريبي الثاني برنامج اليوم الثاني

م	الموضوع	الزمن (د)
1	الجلسة الأولى - ضبط الصف	110
2	استراحة	20
3	الجلسة الثانية - خطة ضبط الصف	110

الموضوع : ضبط الصف (240 د)

الجلسة الأولى : ضبط الصف (110د)

هدف الجلسة : أن يكون المتدرب قادراً على :

معرفة كيفية ضبط الصف

رقم النشاط	الإجراءات التنفيذية	الزمن (د)
نشاط 2/2/ 1	- تتم الإجابة عن هذا النشاط بطريقة المجموعات - يعرض قائد كل مجموعة ما توصلت إليه المجموعة للمناقشة - يعرض المدرب المادة العلمية	10 15 15

نشاط 2 / 1 / 1 (40 د)

الهدف من النشاط : أن يكون المتدرب قادراً على :

معرفة الطرائق المثلى لضبط الصف

- بالتعاون مع المجموعة أذكر الطرائق المثلى لضبط الصف ؟

الإجابة :

1-

2-

3-

4-

5-

6-

7-

8-

9-

10-

11-

12-

الجلسة الثانية : خطة ضبط الصف (110د)

هدف الجلسة : أن يكون المتدرب قادراً على :

وضع خطة لضبط الصف

رقم النشاط	الإجراءات التنفيذية	الزمن (د)
نشاط 1/2/2	- تتم الإجابة عن هذا النشاط بطريقة المجموعات - يعرض قائد كل مجموعة ما توصلت إليه المجموعة للمناقشة - يعرض المدرب المادة العلمية	10 15 15

نشاط 2 / 2 / 1 (40 د)

الهدف من النشاط : أن يكون المتدرب قادراً على :

كيفية وضع خطة لضبط الصف

- بالتعاون مع المجموعة ضع خطة مناسبة لضبط الصف ؟

1. وجود طلاب مزعجين في الصف
2. تأخر بعض الطلاب في الدخول للصف
3. النوم في الصف
4. طلاب لا يرغبون بالحصة
5. عدم إحضار الواجبات ومستلزمات المادة

الإجابة على النشاط / نشاط 2 / 2 / 1 (40 د)

المشكلة هي ( ).

....

....

....

....

....

....

....

ضبط الطلاب

وهو قدرة المعلم على إدارة الصف يبرز ذلك من سيطرته على الطلاب وبيان مدى تأثير شخصية المعلم في الهيمنة على الدرس

(دلت الاختبارات على أن قسماً كبيراً من المعلمين يخفق في حياته التعليمية من جراء عجزه عن إدارة صفه وحفظ النظام فيه ، وأثبت البحث العلمي أن هذه الفقرة أهم عامل في نجاح المعلم)

ومما يعين على السيطرة على الصف ما يلي :

أ – **وقوف المعلم** (أي يشرح المعلم درسه واقفاً ، ولا يحسن أن يجلس أو يتجول بين الطلاب إلا نادراً لأنه إذا جلس ساد الهرج وأفلت من يده الزمام وإن تجول حالت حركته دون تركيز الطلاب ، وأفسح المجال أمام بعضهم للعبث والمخالفة

ولا ندعو إلى وقوف المعلم كالتمثال ولكن أين يقف ؟

فنقول: أما كالتمثال فلا إذ يستطيع المعلم أن يقف وقفة معتدلة بكل حرية وله أن يتنقل من مكانه كلما دعت لذلك الحاجة

(ومن الأفضل أن يكون وقوفه في أحد الزاويتين الأماميتين ، لأنه إن وقف خلاف ذلك تعذرت رؤية الجميع)

ب – **صوت المعلم** : يجب أن يكون صوت المعلم معتدلاً لا هو العالي الصارخ ، ولا هو الخافت غير المسموع كما يجب أن يكون سهلاً لا لكنة فيه ولا تعقيد ، خالياً من كل عيب في النطق . وعليه الأ يرسل صوته على وتيرة واحدة طوال الدرس بل يجعله مناسباً لمقتضى الحال .

ج - **الثواب والعقاب** المعلم الناجح هو الذي يجعل لثوابه أو عقابه قيمة ، ولا قيمة لأي منهما إن لم يهذب سلوك الطالب. أما توجيه المثوبة أو العقوبة جزافاً فلن يقدم شيئاً بل سيؤخر ، كما أن توجيه العقاب يجب أن يكون المرحلة الأخيرة التي يضطر إليها المعلم بعد أن يكون قد أعياه النصح والتوجيه ، وباءت محاولات الثواب بالفشل شريطة ألاّ تكون العقوبة بدنية ولا تمس كرامة الطالب

- نقترح استبدال كلمة (عقاب) بكلمة (إصلاح) ومن طرائق الإصلاح :

(النصح المستمر – التحذير – التأنيب – الحرمان من الإمتيازات – التوبيخ على انفراد – الإحالة لإدارة المدرسة – استدعاء ولي الأمر 00000 الخ)

ملحوظات هامة :

1. يجب أن يتذكر المعلم أن الطلاب مختلفون في أمزجتهم وطباعهم (فهذا تكفيه الإشارة وغيره يكفيه الإرشاد والتقريع) مما يدعونا لمعرفة طباعهم لنختار الطريقة المناسبة لكل منهم .
2. بعض المعلمين يتخذ من خصم الدرجات وسيلة من وسائل السيطرة على الصف وهي طريقة غير مجدية وغير عادلة نظراً للنتائج السيئة التي من أبرزها رغبة الطلاب عن الدرس وإضمارهم الكره للمعلم

ضبط الصف

ويمكن ضبط الصف بالأمور التالية :

1. التخطيط للدرس(التهيؤ للدرس والإعداد له إعداداً ذهنياً قبل الوقوف أمام الطلاب).
2. توفير الجو المناسب للدرس(أي إقبال الطلاب على الدرس ومتابعتهم للمعلم) ويجب أن يراعي الآتي : -

أ – الحالة العامة للفصل (التهوية – الإضاءة – النظافة – نظام المقاعد مع بداية كل درس

مثلاً : أن ينحني المعلم لرفع ورقة ملقاة لافتاً نظر طلابه إلى ضرورة المحافظة على نظافة الفصل ضارباً لهم من نفسه أحسن الأمثال

ب - النظام :أن يعود المعلم طلابه على دخول الفصل والخروج منه بانتظام وطلب الإذن قبل الكلام وعدم السماح بالحديث لأكثر من شخص واحد و جمع وتوزيع الدفاتر بهدوء.

جـ - البشاشة :من المسلم به أن إطلاق المحيا لها لما لذلك أثر لا ينكر في استهواء النفوس واجتذاب العقول والقلوب

د - البعد عن كل ما من شانه إثارة الخوف والاضطراب

هـ - الحوار بأدب

و - التشويق

- يضفي على الصف الأبهاء والفعالية
- يزيد من تعلق المعلم بالتدريس
- استخدام وسائل الإيضاح
- تقسيم الطلاب إلى مجموعات متنافسة
- إرسال الطرفة والنكتة المهذبة في حينها
- تمثيل بعض الفقرات (لعب الأدوار)

خطة ضبط الصف : -

- لتحقيق الانضباط الصفي يتطلب الآمر أن يقوم المعلم بوضع هذا الهدف مع بداية العام الدراسي
- يقول بعض التربويين (إذا لم تعد خطة لطلابك فإنهم سيعدون خطة لك)

عند إعداد الخطة ينبغي أن يراعى الآتي : -

- صياغة القواعد والأنظمة التي تنظم وتيسر تعلم الطلاب داخل الصف 0

- عرض الخطة على إدارة المدرسة للإطلاع عليها وأخذ موافقتها
- أهمية استيعاب القواعد والأنظمة من قبل الطلاب
- أن يقوم المعلم بين الحين والآخر بتذكير طلابه بها لفهمها وهذا يساعد على كف الطلاب عن ممارسة المشكلات والأخطاء داخل الصف وخارجه
- أن يزود الطلاب بنسخة منها داخل الفصل
- إرسال نسخة منها إلى أولياء الأمور

على المعلم عند وضع القوانين والإجراءات التي تضبط سلوك الطلاب أن يراعي الآتي :

- معرفة المعلم لقوانين وإجراءات المدرسة قبل بدء العام الدراسي حتى يستطيع دمجها في إجراءات الصف الخاصة
- أن تصاغ بطريقة واضحة ومفهومة
- أن تصاغ من وجهة نظر الطالب بقدر الامكان
- أن تنسجم مع الأحداث الصفية
- أن تكون منطقية
- أن ترتكز على مرتكزات أخلاقية وتربوية في التعليم
- أن تستند إلى التفاعل بين الطلاب أنفسهم وبين المعلم
- أن تساعد في تحقيق استقلال الطالب ومبادرته الذاتية لممارستها
- أن تكون مختصرة
- أن تؤدي إلى نتائج ايجابية عند تقيد الطالب بها
- أن يستطيع الطلاب ممارستها ونقلها إلى مواقف حياتية
- أن تساعد على بناء شخصياتهم

مخالفات تصدر من الطالب داخل الصف

- الكلام مع زميله
- تناول الطعام أو الشراب أثناء الحصة .
- تغيير مكانه أثناء الحصة بدون إذن.
- الإجابة عن أسئلة المناقشة بدون إذن .
- فتح الكتاب أو الكراس أثناء المناقشة أو الشرح .
- عدم إحضار الكتاب أو الكراس .
- استعمال أدوات الغير بدون أذن .
- الحركة الزائدة أثناء الحصة .
- المشاجرة مع زميله .
- رمي أي شيء أثناء الحصة .
- إتلاف حاجيات الغير .
- مضغ اللبان داخل الفصل وأثناء الحصة .
- الألفاظ النابية .
- التأخر عن حضور الحصة .
- الغياب عن الحصة بدون عذر ... الخ .

اليوم التدريبي الثالث **برنامج اليوم الثالث**

م	الموضوع	الزمن (د)
1	الجلسة الأولى - المشكلات الصفية	80
2	استراحة	20
3	الجلسة الثانية - علاج المشكلات الصفية 0	80

الموضوع : المشكلات الصفية (180 د)

الهدف : أن يكون المتدرب قادراً على :

التعامل مع المشكلات الصفية وفق الأسس التربوية .

الجلسة الأولى : المشكلات الصفية.

الجلسة الثانية : علاج المشكلات الصفية .

الجلسة الأولى : المشكلات الصفية **(80 د)**

هدف الجلسة أن يكون المتدرب قادراً على :

استنتاج مصادر المشكلات الصفية التي تعرض لتكوين البيئة الصفية المناسبة

رقم النشاط	الإجراءات التنفيذية	الزمن (د)
نشاط 3/ 1/ 1	- تتم الإجابة عن هذا النشاط بطريقة مجموعات صغيرة - يعرض قائد كل مجموعة ما توصلت إليه المجموعة للمناقشة - يعرض المدرب المادة العلمية	20 20 40

نشاط3/ 1/1 (80 د)

الهدف من النشاط : أن يكون المتدرب قادراً على :

- معرفة مصادر وأسباب المشكلات الصفية

بالتعاون مع أفراد المجموعة أذكر مصادر المشكلات الصفية مع ذكر أمثلة على مشاكل فردية ومشاكل جماعية ؟

م	مصدر المشكلة	مثال	سبب المشكلة
1		- -	- -
2		- -	- -
3		- -	- -
4		- -	- -

مشكلات فردية

1 -

2-

مشكلات جماعية

1 -

2-

الجلسة الثانية : علاج المشكلات الصفية (80 د)

هدف الجلسة أن يكون المتدرب قادراً على :

- معرفة أساليب علاج المشكلات الصفية .

رقم النشاط	الإجراءات التنفيذية	الزمن (د)
نشاط 3/ 2/ 1	- تتم الإجابة عن هذا النشاط بطريقة مجموعات صغيرة. - يعرض قائد كل مجموعة ما توصلوا إليه أمام زملائهم ويفتح باب النقاش. - يعرض المدرب المادة العلمية	10 10 10
نشاط 3/ 2/ 2	- تتم الإجابة عن هذا النشاط بطريقة مجموعات حيث توزع لكل مجموعة حالة مختلفة - يعرض قائد كل مجموعة ما توصلوا إليه أمام زملائهم ويفتح باب النقاش. - يعرض المدرب المادة العلمية	10 10 10
نشاط 3/ 2/ 3	- تتم الإجابة عن هذا النشاط بطريقة مجموعات حيث توزع لكل مجموعة حالة مختلفة - يعرض قائد كل مجموعة ما توصلوا إليه أمام زملائهم ويفتح باب النقاش.	20

نشاط: 3/ 2 / 1 **(30 د)**

هدف النشاط: أن يكون المتدرب قادراً على :

1- استنتاج بعض الأساليب التربوية و غير تربوية لضبط الصف 0

- بالتعاون مع أفراد مجموعتك اذكر الأساليب التربوية وغير التربوية لضبط الصف.

الأساليب التربوية	الأساليب غير تربوية

نشاط 3 / 2 / 2 (حالة دراسية 1) (30)

بدأ المعلم يشرح الدرس على السبورة ، حضر خالد متأخرا أثناء العرض فوبخه المعلم جلس على مقعده مسبباً ضوضاء . فقد أسقط الكتاب على الأرض مما دفع المعلم إلى معاتبته . فوجد خالد أنه من الضروري في العشر الدقائق التالية أن يحدث صوتا عاليا و يتحدث مع جاره ويسأل سؤالاً ليس له علاقة بالموضوع وفي النهاية أصبح المعلم ساخطاً جدا وأمر خالد بالخروج من الصف وأثناء مغادرته قلب الكرسي وأعطى المعلم نظرة استهتار وأغلق الباب بعنف .

س 1 – ما المشكلات التي أثارها خالد ؟

س 2 – ما الهدف وراء هذه المشكلة ؟

س 3 – ما رأيك في تصرف المعلم ؟

س 4 – اذكر طرائقاً مناسبة لعلاج المشكلات التي صدرت من خالد ؟

نشاط 3 / 2 / 2 (حالة دراسية 2) (30 د)

بدأت الحصة الرابعة ودخل الطلاب فصولهم دخل المعلم الفصل بعد أن أدى السلام على الطلاب وسألهم عن أحوالهم وطلب منهم فتح الكتاب على الدرس الجديد وقراءة صامته ،وبدأ المعلم كتابة عناصر الدرس على السبورة بعد التأكد من الجميع منشغلون بقراءة الدرس ، وبعد الانتهاء بدأ المعلم يسأل طلابه عن الدرس الماضي وهو يوزع الأسئلة على طلاب الفصل دون التركيز على طالب معين

أخذ المعلم يشرح الدرس الجديد ولكن طرائق الباب لا يهدأ فهذا الوكيل يستدعي طالب وبعد قليل

المرشد الطلابي يطرائق الباب ويعطي بعض التوجيهات للطلاب وبعد قليل يدخل المراسل معه دفتر الانتظار ليوقع عليه المعلم

س 1 – ما رأيك في أسلوب المعلم عندما دخل الصف ؟

س2 – ما رأيك في تصرف إدارة المدرسة ؟

س3- ماذا تتوقع حصوله ؟

مصادر المشكلات الصفية

ترتبط أغلب المشكلات الصفية بالآتي : -

- مشكلات تنجم عن سلوكيا ت المعلم
- مشكلات تنجم إدارة المدرسة
- مشكلات تنجم عن سلوكيات الطلاب
- مشكلات تنجم عن الأنشطة التعليمية

م	المشكلات	الأمثلة
1	مشكلات تنجم عن سلوكيات المعلم	- القيادة المتسلطة - سوء التخطيط والتحضير للحصة - الإكثار من الوعيد والتهديد ،ومحاولة ضبط الصف بالصوت المرتفع والصراخ - التمييز بين الطلاب بالاهتمام بأفراد أو مجموعة معينة دون غيرهم - خط المعلم غير المقروء أو الكلام غير الواضح
2	مشكلات تنجم عن سلوكيات الطلاب أنفسهم	- العدوى السلوكية وتقليد الطلاب لزملائهم - الجو التنافسي العدواني - غياب الطمأنينة والأمن - اتجاهات الطلاب السلبية نحو المعلم أو الصف
3	مشكلات تنجم عن الأنشطة التعليمية الصفية	- صعوبة المادة - كثرة الوظائف التعليمية (الواجبات والطلبات المدرسية) - قلة الإثارة والمتعة في الوظائف التي يحددها المعلم للطلبة - تكرير ورتابة الأنشطة التعليمية - عدم ملاءمة الأنشطة التعليمية لمستوى الطلاب وللمادة الدراسية
4	مشكلات تنجم عن إدارة المدرسة	- ضعف إدارة المدرسة - كثرة التعاميم - انعدام العلاقات الإنسانية - إعطاء تعليمات للطلاب في نهاية الدوام - وجود حواجز وعوائق مع المعلمين وبينهم والطلاب

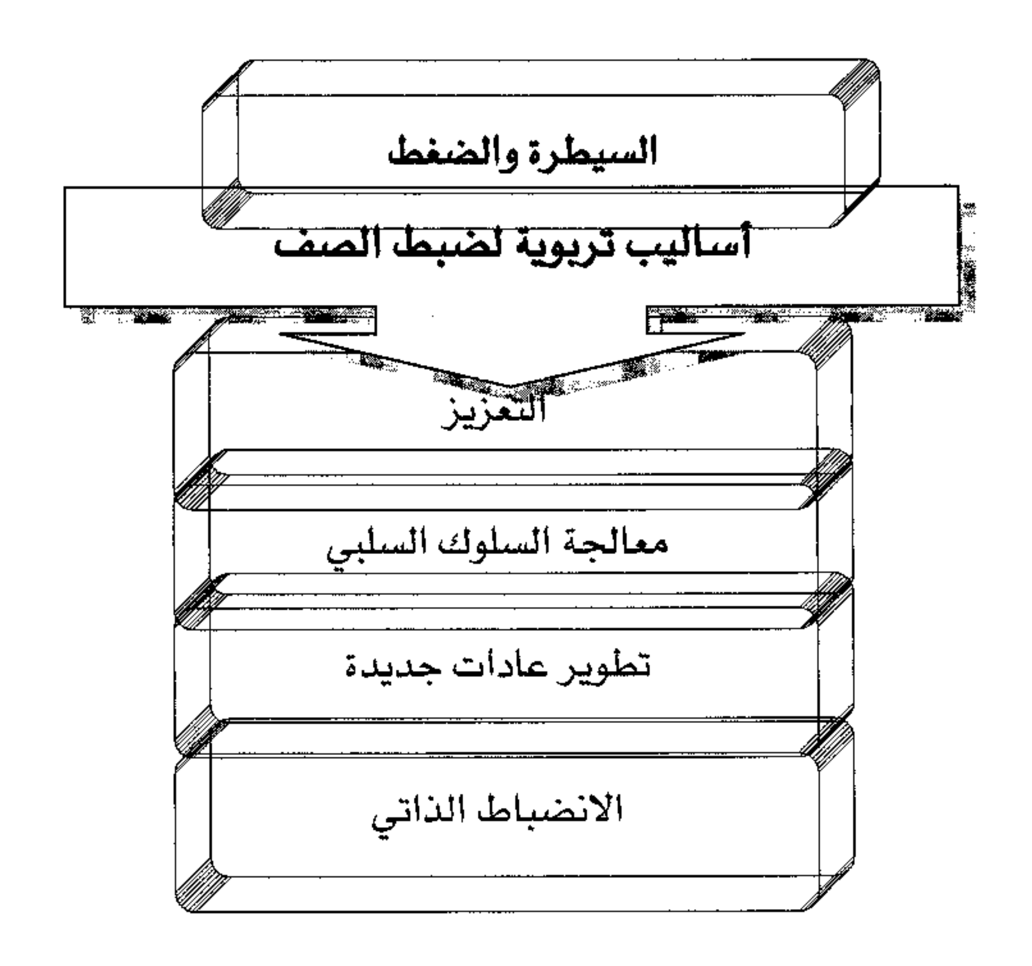
أ- المشكلات الفردية

هـــي أنمـاط ســلوكية غـير مقبولـة يقوم بها الطالب بهدف :

- جذب الانتباه .
- البحث عن السلطة والقوة .
- الانتقام .

ب – المشكلات الجماعية.

– عدم الالتزام بمعايير السلوك وقواعد العمل.
– موافقة الصف وتقبله للسلوك السيىء.
– الاستجابات السلبية من جانب الجماعة نحو بعض الأفراد.
– القابلية لتشتت الانتباه والتوقف عن العمل.
– انخفاض الروح المعنوية والكراهية.
–العجز عن التكيف البيئي.



أساليب معالجة المشكلات الصفية

1) أساليب الوقاية :

وضع قواعد للنظام الصفي وصياغة تعليمات صفية وجعل الطلاب مندمجين بأعمال مفيدة واستخدام تقنيات مختلفة . ويمكن تقليل التعب بإعطاء مدة راحة قصيرة تتخلل الأنشطة التعليمية وتفيد النشاطات وتحديد الأوقات المناسبة من اليوم الدراسي لإعطاء التعليمات الصعبة (مثل أوقات الصباح حيث يكون الطلاب مستعدين لذلك) .

2) استخدام التلميحات غير اللفظية

وذلك باستخدام النظر إلى الطلاب المنشغلين بالحديث مع بعضهم أو التربيت على الكتف أو التحرك. نحو الطالب المخل بالنظام .

3- مدح السلوك غير المنسجم مع السلوك السيئ :

يمدح الطالب على السلوكيات المرغوبة لإيقاف السلوك الذي لا ينسجم مع سلوكيات الطالب الجيدة مثل (مدح المعلم للطلاب الذين يجلسون في مقاعدهم أثناء الإجابة لسؤال ما ، ويجيبون عندما يؤذن لهم)

4- مدح الطلاب الآخرين

حيث يقوم المعلم بمدح طلاب الصف مجتمعين ثم يقوم بمدح طالب ما لأدائه وممارسته عمل ما .

5 – الانضباط الذاتي

من قبل المعلم على أن يكون المعلم قدوة في كل تصرفاته.

نشاط 3 / 2 / 3 (20 د)

صف المعلم محمد

يقوم المعلم محمد بتدريس مواد التربية الإسلامية للصف الأول المتوسط ، ونحن الآن في اليوم الأول للمدرسة ، ولقد تلقى المعلم قائمة بأسماء طلاب فصله من إدارة المدرسة

وقرر أن يكون ترتيب مقاعد الطلاب حسب الحروف الأبجدية ، كما أن المعلم محمد قد أعد مسبقاً قائمة بقواعد السلوك داخل قاعة الدرس على شريحة شفافة ليتم عرضها بواسطة جهاز العرض وقد تضمنت قائمة قواعد المعلم محمد أربعة بنود فقط وكتب هذه البنود بوضوح تام ، وجاءت كما يلي :

- عند الوصول إلى الفصل ، يرجى التزام الهدوء والتوجه إلى المقاعد مباشرة
- يبدأ الدرس فور قرع الجرس ، ولذلك لا داعي لإضاعة الوقت
- يجب عدم التأخير عن بداية الحصة ، و إلا فسيطبق النظام طبقاً لقواعد ولوائح
- سياسة المدرسة (منبثقة من لوائح الوزارة)
- يجب تسليم الواجبات المنزلية في الوقت المحدد

عند دخول الطلاب الفصل في اليوم الأول يتحلقون حول بعض ، ويتبادلون أطراف الحديث حول ما قاموا به الإجازة الصيفية ، وعندما يقرع الجرس تكون الغالبية قد أخذوا مقاعدهم ، وقد يبقى القليل منهم وقوفاً ، ويواصلون الحديث ، فوجه المعلم محمد بصره إليهم ، ويشير بيده طالباً منهم الجلوس ، بينما كان يتبسم وهو يحيّي طلابه الجدد ، ثم يخرج لوحة توزيع مقاعد الجلوس ، ويبلغ الجميع بأنه سيوزعهم حسب الترتيب الأبجدي لأسمائهم ، لأن ذلك سيسهل عليه معرفة الأسماء ، إذ أن معرفة اسم كل طالب أمر يهمه كثيراً

وقد يحدث شيء من الهرج المصاحب لتحرك الطلاب لاتخاذ مقاعدهم الجديدة ، كما تسري بعض الهمهمات الناجمة عن تذمر قلة من الطلاب بسبب حرمانهم من الجلوس بجوار أصدقائهم ،فيتجاهل المعلم محمد ما يحدث ، وبعد ما أخذ كل طالب مقعده ، يطفيء المعلم الأضاءة ، ويبدأ في تشغيل جهاز عرض الشرائح الشفافة التي أعدها مسبقاً ، ويكون الطلاب في هذا الوقت قد هدأوا تماماً في انتظار ما سيحدث بعد قليل

يبدأ المعلم في قراءة قواعد قاعة الدراسة مع شيء من التوسع في كل بند ، وبعد استعراض محتويات القائمة كافة ، يطلب في كل مرة من أحد الطلاب قراءة قاعدة واحدة ومن طالب آخر أن يبين وجه الأهمية فيها ، ثم يطلب من كل طالب نقل القواعد على ورقة ، واقتراح قاعدة واحدة إضافية للفصل ، بعدها يقوم بجمع الأوراق والبدء في درس التربية الإسلامية الذي حضره لتلك الحصة .

وفي اليوم التالي يوزع المعلم محمد قائمة القواعد ، بعد تضمينها القواعد الإضافية التي اقترحها من قبل الطلاب .

ويستعرض القواعد مرة أخرى بغرض ترسيخها في أذهان الطلاب ، ثم يشكر الجميع على إسهامهم ، ويثني على الجهود التي بذلت للخروج بقواعد ملائمة للسلوك داخل قاعة الدراسة .

تحليل صف محمد

نشاط 3 / 2 / 3 (20 د)

فصل المعلم خالد

يشعر المعلم خالد بالحماسة نحو وظيفته الأولى في تدريس اللغة الإنجليزية في مدرسة ثانوية ، فتجربته في تدريس الطلاب لم تكن موفقة ، ولكنه ألقى باللائمة على إدارة المدرسة وعلى المعلمين الذين كانوا يدرسون المادة قبله ، وكان متأكداً من قدرته على إقامة علاقات طيبة مع طلابه ، ففوق كل شيء هو شاب حسن المظهر ، وقادر على إقامة علاقات جيدة مع الآخرين ، ويتحدث الإنجليزية بطلاقة

وقد أعد المعلم خالد لوحة لتحديد مقاعد الطلاب في اليوم الأول للدراسة ، كما علق لوحة لقواعد السلوك على جدران قاعة الدراسة ، فحصته الأولى تبدأ عند الساعة السابعة والربع صباحاً، وعندما دخل الفصل كان أحد الطلاب جالساً في مقعده ، بينما يقف آخرون متحلقين في جماعات ويواصلون الحديث حتى بعد أن قرع الجرس ، فينادي المعلم خالد على الطلاب بالتزام الهدوء والنظام ، ولكن الطلاب لايعبؤون بما يقول ، ويواصلون الثرثرة ، فيتناول المعلم خالد المسطرة ، ويضرب بها على الطاولة ويصيح : (يجب على هذا الفصل أن يعود إلى النظام) .

وبعد أن يجلس الجميع يتحدث المعلم إليهم معتذراً : (أنا آسف أن يكون تصرفي قاسياً جداً معكم ، ولكن كما تعرفون أنا المعلم في هذا الفصل ، وسأتركم اليوم تجلسون كيفما اتفقتم ، ولكن غداً ستجلسون طبقاً للوحة تحديد المقاعد التي أعددتها) عند ذلك يتدافع عدد من الطلاب ليجلس كل منهم بجوار صديقه .

وبعد الانتظار بعض الوقت حتى يجلس الجميع ، يبدأ المعلم الدرس

قائلاً : (اليوم سأعلمكم بعض الكلمات الإنجليزية الشائعة ، ولكن قبل ذلك قد يكون من بينكم طلاب يعرفون بعض الكلمات الإنجليزية ، فمن منكم يمكنه ذكر كلمة إنجليزية ؟

يصيح الطالب (ناصر) قائلاً : ما رأيك في بيتزا (pizza) فيثير موجة من الضحك وسط جميع طلاب الفصل ، ثم يقاطع الفصل طالب آخر قائلاً : (مار أيك أيضاً في

(كوكا كولا) ليدخل الفصل في موجة أخرى من الضحك الهستيري، في الوقت الذي يبلغ الحمق مداه بالمعلم ، فيصيح : (لقد كنتما وقحين ، فكلاكما يعرف جيداً ما معنى الكلمتين) .

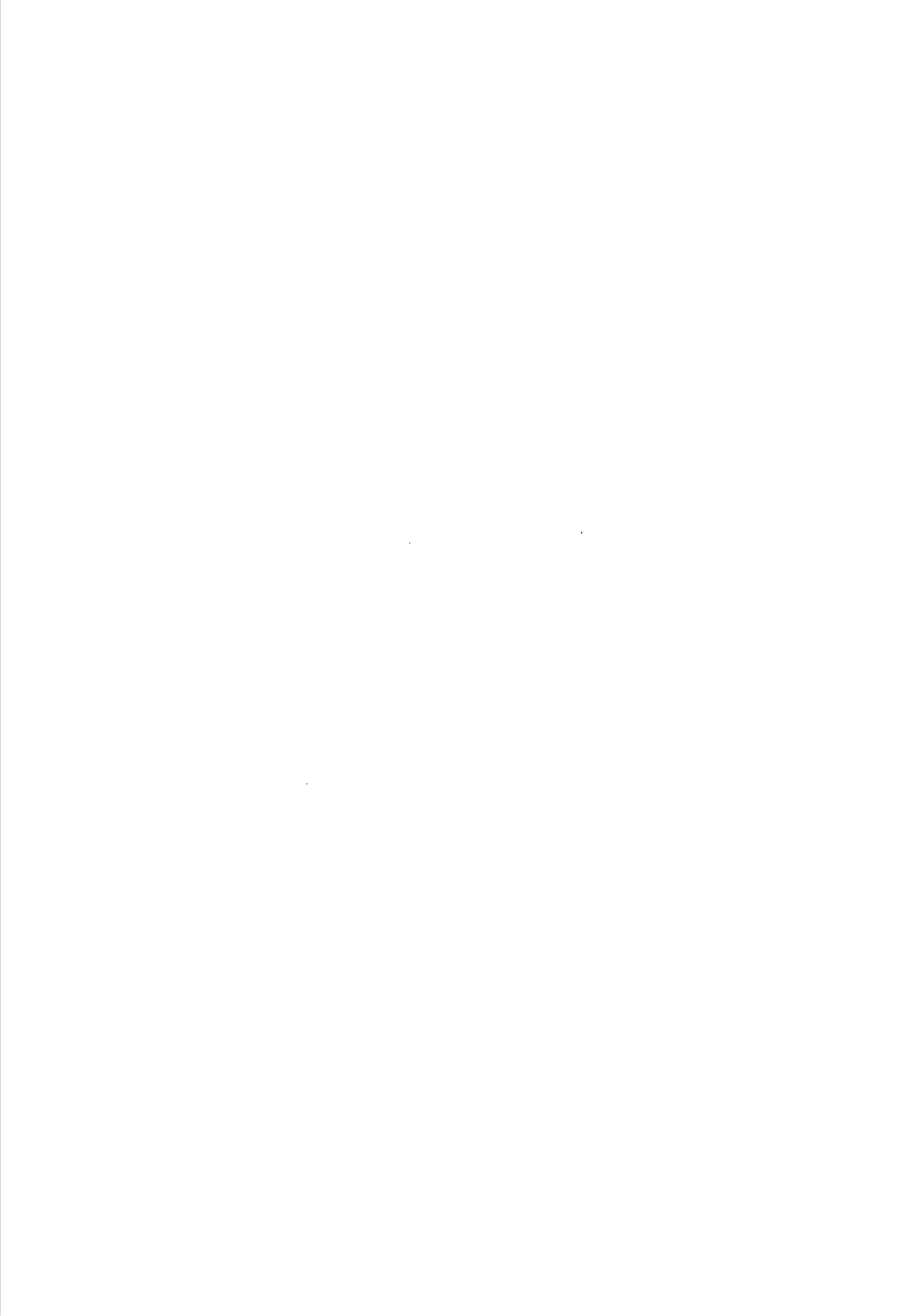
وما أن يفرغ من جملته حتى يقاطعه طالب آخر قائلاً : (ما معنى الكلمتين التين قالا هما أيها المعلم ؟) ومباشرة يقفز طالب ثالث نحو سلة المهملات ليرمي أوراق بها ، فيشير إليه المعلم بأن يلزم مقعده قائلاً : (اجلس مكانك أيها الشاب لا يجوز التحرك في الفصل إلا بإذن اقرأ قواعد السلوك داخل الفصل الموضحة على تلك اللوحة) ، فيرد عليها صائحاً :(ولكن كيف لي أن أعرف أن لهذا الفصل قواعد ؟) .

عند هذه النقطة يكون المعلم خالد قد فقد السيطرة على الفصل ، فيبدأ عدد من الطلاب بالتحدث فيما بينهم في الصفوف الخلفية ، وقد حاول أحد الطلاب أخذ طاقية زميله ، بينما قام طالب آخر برمي كتاب زميله ، مما دفع بالمعلم لأن يصرخ في وجه الطلاب قائلاً : (من الواضح أن ليس لطلاب هذا الفصل الرغبة في دراسة اللغة الإنجليزية ، لذلك دعونا نحول قاعة الدراسة هذه إلى مكان للتلقين أخرجوا كتاب الإنجليزي ، وتابعوا معي) .

تحليل صف خالد

الفصل الثالث

نصائح وتمرينات في الاتصال والتواصل



الاتصال كالوميض

يقول د/ إبراهيم الفقي: ' الاتصال كالوميض مهما كان الليل مظلمًا فهو يضيء أمامك الطريق دائمًا '.

وقد بدأنا الحديث بالتعريف اللغوي للاتصال ومنه نستنتج ثلاث نتائج أولية:

- أن الاتصال يحتوي على صلة أي علاقة بينك وبين من تتصل به.
- أن الاتصال يقتضي البلاغ وهو توصيل ما تريده إلى الآخرين بصورة صحيحة.
- أن الاتصال يعني الاتحاد وهو الاتفاق والانسجام مع الآخرين.

وحول هذه المعاني تقول أخصائية العلاج الشهيرة فرجينيا ساتر: ' الاتصال هو عملية أخذ وعطاء للمعاني بين شخصين ' وتقول أيضًا:

'إن الاتصال باختصار هو إقامة علاقة مع الشخص الآخر'.

إن هذه التعريفات جيدة للغاية إلا أن أفضل تعريف وصلت إليه هو ما ذكره الدكتور عوض القرني في كتابه 'حتى لا تكون كلاً' فقال عن الاتصال: 'سلوك أفضل السبل والوسائل لنقل المعلومات والمعاني والأحاسيس والآراء إلى أشخاص آخرين والتأثير في أفكارهم وإقناعهم بما تريد سواء كان ذلك بطريقة لغوية أو غير لغوية'.

تعريف أخر :-

هي نشاط إنساني يؤدي إلى التواصل بين البشر، الغرض منه تبادل المعلومات، وهو نشاط ذو طبيعة خاصة؛ لأنه متواصل غير منقطع، لا يمكن إعادته، كما لا يمكن محوه أو عكسه.

تجربة توضيحية

دائرة الاتصال

تعالوا نحاول معًا -باستخدام مهارات الاتصال الفعال عن طريق الكتابة- أن نرسم وسيلة إيضاح تساعدنا على تخيل مسارات المعلومات أثناء التواصل مع الآخرين ومعوقاتها.

الأدوات المطلوبة:

ورقة مقاس A4، ومجموعة ألوان، وقلم رصاص.

خطوات التنفيذ:

1. ابدأ الرسم باستخدام القلم الرصاص على عرض الورقة، ارسم دائرة في حجم قبضة يدك في الطرف الأيمن من الورقة، ولوّنها باللون الأزرق مثلاً واكتب بداخلها "أنا".
2. ثم ارسم دائرة مماثلة لها في الحجم في الطرف الأيسر من الورقة ولونها باللون الأحمر، واكتب فيها "هو".
3. الآن ارسم خطًا منحنيًا يخرج من قمة الدائرة الزرقاء الخاصة بك ليصل إلى قمة الدائرة الحمراء الخاصة بالآخر، وارسم عليه أسهمًا صغيرة تبين اتجاهه من اليمين إلى اليسار، ثم اكتب فوقه بخط واضح: "إرسال".
4. ثم ارسم خطًا منحنيًا آخر يخرج من قاعدة دائرة الآخر ليصل إلى قاعدة دائرتك، وارسم عليه أسهمًا صغيرة تبين اتجاهه من اليسار إلى اليمين، ثم اكتب تحته بخط واضح: "استقبال".
5. ارسم خطًا متقطعًا مستقيمًا يصل بين دائرتك ودائرة الآخر من المنتصف، ارسمه عريضًا في شكل قوالب طوب، ولوّنها بألوان كئيبة لا تحبها، واكتب داخل كل واحدة منها إحدى هذه الكلمات: معوقات، إزعاج، تشويش، ضوضاء، حواجز، سلبيات.. إلخ.

الشكل النهائي:

بيضاوي كبير، في كل طرف منه دائرة ذات لون مختلف، وفي وسطه صف متقطع من قوالب الطوب، يصل بين منتصفي الدائرتين.

اكتب على لوحتك عنوانًا كبيرًا: "دائرة الاتصال".

تعالوا الآن لنشرح هذه الدائرة المهمة التي نستعملها يوميًا مئات المرات دون أن ندري.

ببساطة شديدة، كل واحد منا عندما يريد أن يتواصل مع إنسان آخر يكون عنده فكرة معينة أو "رسالة" message يريد توصيلها له، فيبدأ في "تشفير" encoding ما يريد قوله إلى اللغة المفهومة بينهما (سواء منطوقة أو غير منطوقة، كالإشارات والنظرات)، ثم يستخدم وسائل اتصال متعددة حتى "يرسل" هذه الرسالة المشفرة من "دائرته" إلى "دائرة" الشخص الآخر (النصف العلوي من الرسم)، وعندما تصل الرسالة المشفرة إلى الآخر فإنه يقوم بعملية " فك الشفرة" decoding أي فهم الرسالة وتحليلها، ثم يعيد إرسال "رد فعل" feedback للمرسل في صورة رسالة جديدة (النصف السفلي من الرسم)، وتستمر دائرة الاتصال ما بين إرسال واستقبال، ورد فعل، ثم رد فعل مقابل .. وهكذا إلى ما لا نهاية (نظريًا).

ولكن -بالطبع- هذه هي الصورة المثالية، ما يحدث في الواقع أنه في معظم الأحيان توجد "معوقات" أو حواجز تُحْدِث تشويشا على عملية الاتصال الفعال نسميها noise (التي هي قوالب الطوب ذات الألوان الكثيبة).

من أهم أمثلة هذه الحواجز: النظرة السلبية المسبقة للآخر، وهو ما يسمى "قولبة" stereotyping أي وضع الناس في قوالب جامدة معدَّة مسبقا طبقا لظروف خاصة تم تعميمها على مجموعة من الناس وإصدار أحكام مسبقة عليهم، مثال: "كل الأسبان مصارعي ثيران" أو "القرويون بسطاء ومن السهل خداعهم" أو "المسلمون إرهابيون"! مع أن كل تلك الأفكار غير صحيحة على أرض الواقع، والتعامل بها لا شك يشكل معوقا للاتصال الفعال.

مما سبق نستفيد نقاط هامة منها :

1. لو تعاملنا مع الناس من صورة مسبقة لم نكونها بناء على رسائلهم أو ردود أفعالهم الحقيقية فلا يمكن أن يتم أي نوع من التواصل الفعال؛ لأن هناك "تشويشا" على فهمنا، بالضبط كما لو كنا لا نتحدث نفس اللغة. الصحيح أن نبدأ التواصل في حالة من الحياد، ونجتهد في تفسير ما يَرِد إلينا من الرسائل على الوجه الصحيح، ثم نرسل رد الفعل تبعًا لذلك.

2. الشكل المثالي لدائرة الاتصال ذو طرفين Two-way communication، كل واحد منها مرسل ومستقبل في الوقت نفسه باستمرار، أما الشكل المتبع في نظم التدريس عندنا فيلغي الجزء السفلي من الرسم (الخاص برد الفعل)، ويصبح نوعًا قاصرًا من التواصل غير الفعال يسمى One-way communication أي اتصال من طرف واحد، وهو غير فعال؛ لأنه يلغي مصدرًا هامًا للمعلومات عن مستوى استيعاب المتلقي واستعداده للمزيد من عدمه!.

معوقات الحوار (لماذا لا نتحاور)

نعتقد أن المشكلة تكمن أساسا في التربية. فأمتنا – للأسف الشديد – فقدت كثيراً من معالم منهجها التربوي الأصيل في العصور المتأخرة. وأصبح الإنسان لدينا – أو الفرد في المجتمع المسلم – في الغالب الأعم ينشأ على منهجية:

- فتربيتنا لمن نربي لا تعتمد على الحوار.
- وأيضا لا تشجع فضيلة الحوار.
- كما أنها لا ترسخ المبادئ التي يقوم عليها الحوار.
- بل أشد من ذلك تقمع الحوار. وتقبحه وتصوره على غير صورته الحقيقية.
- **والسبب :**
- الخوف من الحوار (الحوار فيه إحراج – فيه كشف عن المحاور) أو من نتائجه وثمراته (تغيير وخروج من منطقة الراحة).
- الجهل بأهميته وضرورته في الحياة. وقناعة كل شخص برأيه وفكره وما هو عليه.
- الهروب من الاختلاف. (والعيش في سلام دون مشاكل ، والمسير مغمض العينين دون خسائر بزعمه)

وأيضا : من الأسباب طبيعة الحوار:

- فالحوار أمر مكلف بمعنى انه في بعض الأحيان صعب على النفس.

- فالإنسان يحتاج أن يروض نفسه ليقبل الحوار. وفي ذلك مشقة وترك لمألوف .
- ولابد أن يقتنع بمبدأ الحوار أصلا قبل أن يدخل في الحوار. (وهو غالبا ليس لديه قناعة)
- فالحوار له متطلباته وله شروط أحيانا قد تكون صعبة التحقيق. (النفس لم تروض عليها وتأبها)

ومن ثم فان الإنسان قد يهرب من أن يستكمل هذه المتطلبات، وهذه الشروط، ومن ثم الأسهل له أن يرفض الحوار، وان يقفل هذا الباب، لان له تبعاته التي لا يستطيع تحملها، أو لا يريد أن يتحملها.

والمسؤول يسهل عليه أن يقول لا ويصعب عليه أن يقول نعم ... نعم لا يقولها إلا الشجاع المقدام

سلسلة : إذن القضية في لبها هي قضية تربوية تراكمت في جوانب كثيرة في حياتنا:

- بدأت بكيفية تنشئة الطفل في البيت.
- وانتقلت إلى كيفية تلقين الطالب في المدرسة أو في الكتاب بمختلف أشكال المؤسسة التعليمية.
- وانعكست أيضا في منابرنا السياسية والثقافية والإعلامية ومؤسساتنا الحياتية.

ومن هنا أصبحت هذه القضية معقدة التركيب، لا تقتصر على جانب من جوانب حياتنا، وإنما تطال كثيراً من هذه الجوانب، ومن ثم أصبح السائد في مجتمعنا عدم الاعتراف بفضيلة الحوار، وبأهميته وضرورته في الحياة

والنتيجة : وعندما وصلنا إلى هذه القناعة لا شك أن هذا أدى بنا إلى:

- أن نهمل كل الجوانب التي تتعلق بكيفية تفعيل دور الحوار في حياتنا.
- أن نهمل التدريب والممارسة العملية للحوار. وترويض أنفسنا .
- أن نغفل عن كيفية استنباط أدبيات الحوار وثقلها في طريقة حديثنا.

- وفي طريقة تحدث بعضنا مع بعض، من البيت إلى المدرسة إلى المجتمع بشكل عام. (حمادة) (خيرة)

والمآل : أنا وصلنا إلى المرحلة التي يمكن أن نقول أننا نعيشها اليوم:

- أصبحنا عاجزين عن تطبيق أدبيات الحوار في حياتنا .
- عاجزين أن نتكيف معه أو نقبل عليه .
- لم نستطع أن نقدم خطاباً حوارياً متوازناً، وقد أصبح صيحة في هذا الزمان ، على مستوى الدول والجماعات من القنوات ، وعلى مستوى المؤسسات والجامعات والمنظمات من المجالس .

والمطلوب : علينا ألا نيأس من أن نعيد ترتيب أوضاعنا في هذا الميدان، ونسعى لإصلاح الوضع، ولا نتوقع النتائج فورية وسريعة، والمهم أن نصل إلى هذه القناعة، ونبدأ في تحويلها إلى تطبيق عملي وفق منهجية واضحة، ورؤية شاملة ومتكاملة في مختلف جوانب حياتنا. لنكوّن جيلا يقبل الحوار ويقبل عليه . ليعيش هنيئا سعيدا واضحا دون غموض.

يناقش أموره صباحا ومساء ، فقبل الإقدام على عمل يكون اجتماع وانطلاقة ، وفي ختام العمل مراجعة وتقييم.

الحوار السلبي ، والإيجابي

نحن نمارس الحوار يوميا وفي كل مكان ، حديثنا – سواليفنا – نقاشنا – خصامنا – جدلنا – مجالسنا ... كل ذلك حوار .. ولكن أي أنواع الحوار هو ؟ هناك من الحوار ما هو سلبي (والذي يغلب على سائر حياتنا) مثل :-

- **الحوار العدمي التعجيزي** : الحوار الذي لا يرى فيه المحاور أو المحاورين إلا السلبيات والأخطاء والعقبات ، ينتهي الحوار إلى (أنه لا فائدة من الحوار!!)

- **حوار المناورة (الكر والفر)** : ينشغل الطرفان (أو أحدهما) بالتفوق اللفظي في المناقشة بصرف النظر عن الثمرة الحقيقية والنهائية لتلك المناقشة وهو نوع من إثبات الذات بشكل سطحي . لا يوجد تنازلات.
- **الحوار السلطوي (اسمع واستجب)**: نجد هذا النوع من الحوار سائدا على كثير من المستويات ، فهناك الأب المتسلط والأم المتسلطة والمدرس المتسلط والمسئول المتسلط ..الخ وهو يلغي كيان الطرف الآخر ويعده أدنى من أن يحاور ، ويؤثر سلبيا على الطرفين وعلى الأمة بأكملها .
- **الحوار السطحي (لا تقترب من الأعماق فتغرق)**: يكون النقاش والحوار حول عموميات دون الدخول في التفاصيل أو معرفة الجذور (لترشيح مشرفه عندي ملاحظة)
- **حوار الطريق المسدود (لا داعي للحوار فلنتفق)**: تمسك كل طرف أو احدهما برأيه أو ثوابت مضادة تغلق الطريق منذ البداية أمام الحوار وهو نوع من التعصب الفكري وانحسار مجال الرؤية .
- **الحوار الإلغائي أو التسفيهي (كل ما عداي خطأ)**: يصر أحد طرفي الحوار على ألا يرى شيئا غير رايه ،ويتنكر لأي رؤية أخرى ويسفهها ويلغيها ، فهو يجمع كل سيئات الحوار السلطوي وحوار الطريق المسدود.
- **حوار البرج العاجي** : ويقع فيه بعض المثقفين حين تدور مناقشتهم حول قضايا فلسفية أو شبه فلسفية مقطوعة الصلة بواقع الحياة اليومي وواقع مجتمعاتهم وغالبا ما يكون ذلك الحوار نوع من الحذلقة وإبراز التميز على العامة دون محاولة إيجابية لإصلاح الواقع.
- **الحوار الموافق (معك على طول الخط)**: طلب الراحة ، راحة النفس وراحة المخ ..... لامبالاة .
- **الحوار المعاكس (عكسك دائما)** : الهدف المخالفة رغبة في إثبات الذات ولو كان ذلك على حساب جوهر الحقيقة.

- **حوار العدوان السلبي (صمت العناد والتجاهل)**: التزام الصمت وعدم الخوض في الحوار تنكيلا او احتقارا او عدم قناعة أو خوفا. كل هذه الألوان من الحوارات السلبية الهدامة تعوق الحركة الصحيحة الإيجابية التصاعدية للفرد والمجتمع والأمة، ومن المؤسف كما أسلفنا كثير منها سائد في مجتمعاتنا ...

إذاً فما هي يا ترى مواصفات الحوار الإيجابي الذي نسعى لترسيخه بيننا ؟

الحوار الإيجابي :

- الحوار الإيجابي الصحي هو الحوار الموضوعي الذي يرى الحسنات والسلبيات في ذات الوقت.
- ويرى العقبات ويرى أيضا إمكانيات التغلب عليها .
- وهو حوار متفائل (في غير مبالغة ساذجة)
- وهو حوار صادق عميق وواضح الكلمات ومدلولاتها
- وهو الحوار المتكافئ الذي يعطى لكلا الطرفين فرصة التعبير ، ويحترم الرأي الآخر ويعرف حتمية الخلاف في الرأي بين البشر وآداب الخلاف وتقبله .
- وهو حوار واقعي يتصل إيجابيا بالحياة اليومية الواقعية واتصاله هذا ليس اتصال قبول ورضوخ للأمر الواقع بل اتصال تفهم وتغيير وإصلاح .
- وهو حوار موافقة حين تكون الموافقة هي الصواب ومخالفة حين تكون المخالفة هي الصواب فالهدف النهائي له هو إثبات الحقيقة حيث هي لا حيث نراها بأهوائنا.
- حوار تسوده المحبة والمسؤولية والرعاية وإنكار الذات .
- يسمح للآخر يقول رأيه مهما كان الفرق بين الطرفين (النبي ﷺ والحباب بن المنذر ﷺ في بدر)

أصول الحوار:

الأصل السلوك الطرائق العلمية والتزامها، ومن هذه الطرائق:

- تقديم الأدلة المُثبِتة أو المرجِّحة للدعوى.
- صحة تقديم النقل في الأمور المنقولة.
- التزام التنظيم المتفق عليه والعقود والتعليمات ما لم تخالف الشرع وما لم تصطدم بالواقع والمصلحة .

القاعدة الحوارية المشهورة: "إن كنت ناقلاً فالصحة، وإن كنت مدَّعياً فالدليل."

وفي التنزيل جاء قوله سبحانه: {قُلْ هَاتُوا بُرْهَانَكُمْ إِنْ كُنْتُمْ صَادِقِينَ} في أكثر من سورة.

الأصل الثاني: سلامة كلام المناظر ودليله من التناقض؛ فالمتناقض ساقط بداهة.

ومن أمثلة ذلك ما ذكره بعض أهل التفسير من:

1. وصف فرعون لموسى عليه السلام بقوله: [**سَاحِرٌ أَوْ مَجْنُونٌ**] الذريات:39

وهما وصفان لا يجتمعان ولا يكون على الوصف لبس في الموصوف ، فإما سحر (والساحر ذكي ماكر) وإما جنون (والمجنون لا عقل له)

2. ونعت كفار قريش لآيات محمد صلى الله عليه وسلم بأنها سحر مستمر، كما في قوله تعالى: {وَإِنْ يَرَوْا آيَةً يُعْرِضُوا وَيَقُولُوا سِحْرٌ مُسْتَمِرٌّ} (القمر:2) وهو تناقض؛ فالسحر لا يكون مستمراً، والمستمر لا يكون سحراً.

الأصل الثالث: الا يكون الدليل هو عين الدعوى؛ لأنه إذا كان كذلك لم يكن دليلاً، ولكنه إعادة للدعوى بألفاظ وصيغ أخرى. وعند بعض المُحاورين من البراعة في تزويق الألفاظ وزخرفتها ما يوهم بأنه يُورد دليلاً. وواقع الحال أنه إعادة للدعوى بلفظ مُغاير، وهذا تحايل لإطالة النقاش من غير فائدة.

الأصل الرابع: الاتفاق على منطلقات ثابتة وقضايا مُسَلَّمة. وهذه المُسَلَّمات والثوابت قد يكون مرجعها؛ أنها عقلية بحتة لا تقبل النقاش عند العقلاء المتجردين ؛ كحُسْنِ الصدق، وقُبحِ الكذب، وشُكر المُحسن، ومعاقبة المُذنب. أو تكون مُسَلَّمات دينية لا يختلف عليها المعتنقون لهذه الديانة أو تلك. أو أنظمة وقوانين ولوائح .

وبالوقوف عند الثوابت والمُسَلَّمات، والانطلاق منها يتحدد مُريد الحق ممن لا يريد إلا المراء والجدل والسفسطة.

الأصل الخامس: التجرُّد، وقصد الحق، والبعد عن التعصب، والالتزام بآداب الحوار:

إن إتباع الحق، والسعي للوصول إليه، والحرص على الالتزام؛ وهو الذي يقود الحوار إلى طريق مستقيم لا عوج فيه ولا التواء.

والعاقل ـ فضلاً عن المسلم - الصادق طالبُ حقٍّ، باحثٌ عن الحقيقة، ينشد الصواب ويتجنب الخطأ.

يقول الغزاليّ أبو حامد: "التعاون على طلب الحق من الدّين، ولكن له شروط وعلامات؛ منها أن يكون في طلب الحق كناشد ضالّة، لا يفرق بين أن تظهر الضالّة على يده أو على يد معاونه. ويرى رفيقه معيناً لا خصماً. ويشكره إذا عرَّفه الخطأ وأظهره له".. الإحياء.

ومن مقولات الإمام الشافعي المحفوظة: "ما كلمت أحداً قطّ إلا أحببت أن يُوفّق ويُسدّد ويُعان، وتكون عليه رعاية الله وحفظه. وما ناظرني فباليْتُ! أظَهَرَتِ الحجّةُ على لسانه أو لساني؟."

والمقصود من كل ذلك أن يكون الحوار بريئاً من التعصّب خالصاً لطلب الحق، خالياً من العنف والانفعال، بعيداً عن المشاحنات الأنانية والمغالطات البيانيّة، مما يفسد القلوب، ويهيج النفوس، ويُولد النُّفرة، ويُوغر الصدور، وينتهي إلى القطيعة.

الأصل السادس: أهلية المحاور:

إذا كان من الحق الا يمنع صاحب الحق عن حقه، فمن الحق ألا يعطى هذا الحق لمن لا يستحقه، كما أن من الحكمة والعقل والأدب في المحاور ألا يعترض على ما ليس له أهلاً، ولا يدخل فيما ليس هو فيه كفؤاً.

- من الخطأ أن يتصدى للدفاع عن الحق من كان على الباطل.
- من الخطأ أن يتصدى للدفاع عن الحق من لا يعرف الحق.
- من الخطأ أن يتصدى للدفاع عن الحق من لا يجيد الدفاع عن الحق.
- من الخطأ أن يتصدى للدفاع عن الحق من لا يدرك مسالك الباطل.

إذن، فليس كل أحد مؤهلاً للدخول في حوار صحي صحيح يؤتي ثماراً يانعة ونتائج طيبة. والذي يجمع لك كل ذلك: (العلم)؛ فلا بد من التأهيل العلمي للمُحاور، ويقصد بذلك التأهيل العلمي المختص.

وكثير من الحوارات غير المنتجة مردُّها إلى عدم التكافؤ بين المتحاورين، ولقد قال الشافعي رحمه الله: "ما جادلت عالماً إلا وغلبته، وما جادلني جاهل إلا غلبني!".

الأصل السابع: قطعية النتائج ونسبيَّتها:

من المهم في هذا الأصل الا نقطع بصحة الرأي، وندرك أن الرأي الفكري نسبيُّ الدلالة على الصواب أو الخطأ، والذي لا يجوز عليهم الخطأ هم الأنبياء عليهم السلام فيما يبلغون عن ربهم سبحانه وتعالى. وما عدا ذلك فيندرج تحت المقولة المشهورة "رأيي صواب يحتمل الخطأ، ورأي الآخر خطأ يحتمل الصواب."

فليس من شروط الحوار الناجح أن ينتهي أحد الطرفين إلى قول الطرف الآخر. فإن تحقق هذا واتفقنا على رأي واحد فنعم المقصود، وهو منتهى الغاية. وإن لم يكن فالحوار ناجح. إذا توصل المتحاوران بقناعة إلى قبول كلٍ من منهجيهما؛ يسوغ لكل واحد منهما التمسك به ما دام أنه في دائرة الخلاف السائغ.

وفي تقرير ذلك يقول ابن تيمية رحمه الله: "وكان بعضهم يعذر كل من خالفه في مسائل الاجتهادية، ولا يكلفه أن يوافقه فهمه" ا هـ. من المغني.

ولكن يكون الحوار فاشلاً إذا انتهى إلى نزاع وقطيعة، وتدابر ومكايدة وتجهيل وتخطئة.

الأصل الثامن: الرضا والقبول بالنتائج التي يتوصل إليها المتحاورون، والالتزام الجادّ بها، وبما يترتب عليها. وإذا لم يتحقق هذا الأصل كانت المناظرة ضرباً من العبث الذي يتنزه عنه العقلاء. يقول ابن عقيل: "وليقبل كل واحد منهما من صاحبه الحجة؛ فإنه أنبل لقدره، وأعون على إدراك الحق وسلوك سبيل الصدق.

قال الشافعي رضي الله عنه: ما ناظرت أحداً فقبل مني الحجّة إلا عظم في عيني، ولا ردّها إلا سقط في عيني."

مهارات الاتصال الشخصي التسع

المهارة الأولى / اتصال العين :-

الهدف السلوكي /

يقول رالف والدو ايموسون / العين يمكن أن تهدد كما تهدد بندقية معبأة و مصوبة أو يمكن أن تهين كالركل و الرفس . أما إذا كانت نظرتها حانية و لطيفة فانه يمكنها بشعاع رقتها و عطفها أن تجعل القلب يرقص بكل بهجة .

نشاط :.

- أين تنظر عندما تتحدث إلى شخص آخر ؟
- أين تنظر عندما تستمع إلى شخص أخر
- كم هي المدة التي يتواصل فيها نظرك إلى شخص في محادثة وجبها لوجه ؟
- كم هي المدة التي يتواص فيها نظرك مع أشخاص معينين عندما تتحدث إلى جمهور كبير ؟
- أين تنظر عندما تنصرف عينك عن شخص تتواصل معه في الحديث ؟

كيف تحسن اتصالك بالعين :

اتصال العين هو المهارة الأكثر تأثيرا بين تأثيراتك الشخصية المتعددة ، عيونك هي الجزء الوحيد من جهازك العصبي المركزي الذي يرتبط بالشخص الآخر بشكل مباشر ، وللاتصال بالعين آثار ثلاثة –

الألفة

أو التخويف

أو المشاركة

الألفة أو التخويف تنتجان عن النظر إلى الشخص الآخر لمدة عشر ثواني إلى دقيقة .

أما المشاركة وهي التي تشكل أكثر من 90٪ من اتصالنا الشخصي خاصة في مجال العمل فإنها تستدعي أن تنظر إلى الشخص الذي تتحدث معه من خمس إلى عشر ثواني قبل تحويل النظر عنه إلى مكان آخر وهذا هو الطبيعي إن كنت تتكلم مع شخص أو آلف شخص .

أحذر من :.

1. أن تنظر إلى أي شرع وفي كل جانب الامستمعك فان ذلك يقوض مصداقيتك ويبعث على التوتر وعدم الطمانينه
2. إن تغمض عينك لمدة ثانيتين أو أكثر فانك بهذا الفعل تقول لا أريد أن أكون هنا أو لا أريد أن اسمع هذا وهذا الشعور سينتقل إلى مستمعيك ويشاطرونك عدم رغبتهم في الاستماع إليك .
3. أن تركز نظرك على شخص أو اتجاه معين عندما تخاطب مجموعة كبيرة بل تقل عينك إلى كل اتجاه أعط خمس ثواني من التركيز في كل اتجاه .

نشاط :.

أكتب ثلاث عادات أو انماط ترغب في تعديلها أو تقويمها أو التخلص منها فيما يخص عادات تواصلك بالعين .

1..

2..

3..

أكتب ما تخطط أن تقوم به لتعديل أو تقوية أو تغير كل عادة من هذه العادات .

1.......................................

2.......................................

3.......................................

المهارة الثانية / مهارة الوضع والحركة

الهدف السلوكي /

نشاط:.

س1 / هل تتكئ على أحد الوركين عندما تتحدث في مجموعة صغيره ؟

س2 / هل تضع ساقاً على ساق عندما تقف نتحدث بشكل غير رسمي ؟

س3 / هل الجزء الأعلى من جسمك منتصباً ؟

س3 هل اكتنافك في خط مستقيم أو متقوسة إلى الداخل نحو صدرك ؟

س4 / عندما تتكلم في مناسبة رسمية هل تضع نفسك وراء طاولة ؟

س5 / هل تعبر عن نفاذ صبرك بنقرة قدمك أو نقرة قلمك عندما تستمع إلى أحد

س6 / هل لديك حركات عصبية أو عادات لازمة لك عندما تتحدث في مجموعة كبيرة ؟

س7 / هل تتحدث في أرجاء المكان عندما تتحدث بشكل غير رسمي ؟

تعلم أن تقف منتصباً وتتحرك بصورة طبيعية وسهلة 0 يجب أن تكون قادراً على تصحيح الاتجاه العام الذي يرتخي فيه الجزء الأعلى من الجسم . فعند قيامك بعملية

الاتصال يكون الوضع أكثر فعالية عندما تكون مرناً ،لا أن تكون مغلقا في وضعية متوترة هذا ينطبق على كل الملامح و الحركات وينطبق أكثر على الساق والقدم ؟

لثقة تظهر عادة من الوضعية الممتازة .

أن الطريقة التي تظهر بها نفسك جسمياً يمكن إن تعكس كيف تظهر نفسك عقلياً و الطريقة التي تنظر بها إلى نفسك هي عادة الانطباع الذي يكونه عنك الآخرون .

قف منتصباً : مظهر الجزء العلوي من جسمك يدل على رأيك في نفسك هذا الحكم ليس في كل الأحوال لكن على الأقل هذا هو رأى الآخرين فيك حتى تتكون لديهم معلومات أخرى كافية لتغير هذا الرأي .

راقب الجزء الأسفل من جسمك . عندما تتحدث إلى الآخرين فقد تقلل من تأثيرك بسبب الطريقة التي تقف بها . وقد تحول طاقة اتصالك الشخصي بعيداً عن مستمعيك من لغة الجسم غير الملائمة .

ومن أكثر الأنماط الشائعة للوضعية الخاطئة هي :.

1.التراجع إلى الخلف

2.الميل من جنب إلى جنب أو الاعتماد على رجل و التحول إلى الرجل الأخرى .

استعمل وضع الاستعداد :

لمحاربة هذه العادات السلبية خذ وضع الاستعداد ووزنك إلى الإمام – فالاتصال يحتاج إلى الطاقة ووضع الاستعداد أفضل الطاقة

تحرك في أرجاء المكان .

الاتصال و الطاقة لا يمكن فصل أحدهما عن الآخر .

عندما نتحدث إلى الآخرين ، تحرك في أرجاء المكان – اخرج من خلف طاولة الخطاب حتى لو كنت في وضع رسمي – هذا سيزيل الحواجز بينك وبين الآخرين حرك يديك و ذراعيك وتحرك يمنة ويسره – لا تبالغ في ذلك بل تحرك ضمن مستوى طاقتك الطبيعية

•لكل أسلوبه الخاص :.

ليست هناك طريقة صحيحة أو طريقة خاطئة للوقوف أو التحرك لكن هناك مفاهيم مفيدة تنفع في هذا السياق ومن هذه المفاهيم مفهومان هما .

1. الوقوف منتصباً

2. الميل بوزنك إلى الإمام

نشاط /

اكتب ثلاثة أنماط من أنماطك المألوفة بخصوص الوضعية و الحركة التي تريد تعديلها أو تقويمها أو التخلص منها .

1..................................

2..................................

3..................................

ثم اكتب ما تخطط أن تفعله في تعديل أو تقوية أو تغير كل عادة .

....

....

المهارة الثالثة / ملامح و تعابير الوجه

الهدف السلوكي/ أن تتعلم أن نكون مستريحين و طبيعيين عندما نتكلم

في الواقع أننا أحيانا لا نعرف عن قياداتنا الكثير أو لنقل كمثل أقرب عن أساتذتنا في هذا البرنامج ولذلك تجدنا نراقبهم بشكل متقطع ونمعن النظر في ملامح و تعابير وجوههم لنستنتج من بعض الإشارات وردود الأفعال بعض الانطباعات الأولية ونبني عليها حكماً على شخصية هذا الإسناد أو ذاك . إذا فنحن نعتمد على حدسنا وعلى مقدرتهم في قليل من الوقت على عرض الصفات التي تعجبنا و نحترمها .

نشاط:

بين يديك مجموعة من الأسئلة حدد لكل منها جواباً مناسباً من واقع شخصيتك:.

1. هل تبتسم تحت الضغوط أو أن وجهك يتجهم ؟
2. عندما نتحدث على الهاتف هل تجد نفسك تبتسم أو تعبس ؟
3. هل عندك حركة تعبر عن الإحباط أو مكان غير ملائم تتحرك فيه يدل عندما نتحدث تحت ضغط ؟
4. هل تتكى للأمام وترفع يديك فوق منطقة الحوض عندما تقدم عرضاً ؟
5. هل تعبر عن نفاذ صبرك بالنقر بأصابعك على الطاولة عندما تستمع ؟
6. هل تجد صعوبة في إبقاء أصابعك قريبة من جسمك عندما تتكلم إلى مجموعة ؟
7. لكي تكون فعالاً في اتصال الشخصي
8. يجب أن تكون يداك و ذراعيك مستريحة و طبيعية بجانبك
9. يجب أن تكون حركاتك وإيماءاتك طبيعية عندما تكون نشيطاً 0
10. يجب أن تتعلم أن تبتسم تحت الضغوط النفسية بنفس الطريقة التي تكون فيها ابتساماتك طبيعية في الظروف العادية

تحسين ملامح وتعابير وجهك :

ما الذي يفيد في هذا ؟

لكي تتواصل بشكل فعال فانك تحتاج إلى :

1.أن تكون مبتهجاً في وجهك و إيماءاتك

2.تفعل ذلك وكأنه شئ طبيعي

وهناك عدة طرائق يمكن منها أن تضمن ملامح وجه أفضل :.

1. اكتشف كيف تنظر إلي الآخرين عندما تكون تحت ضغوط و اجعل هذا في مستوى الوعي لديك وان تعرف الشيء الطبيعي و الشيء غير الطبيعي وتدرك الفرق بينهما .

2. كلنا لديه (إشارات عصبية) تجعل الواحد منا يذهب بيديه هنا و هناك عندما نتكلم و ليس أمامنا أو بجانبنا أي شئ نمسك به .

أ / اكتشف تلك الإشارات الرئيسية وبعد ذلك احرص على أن لا تعمل تلك الإشارات .

ب / حاول ألا تومىء أو تؤثر في بعض الكلمات أو العبارات فان الإيماءات ليست جيدة (ركز على ألا تقوم بإشارتك ا لعصبية)

ج / حاول أن تجعل يديك بجانبيك عندما لا ترغب في تأكيد فكرة أو نقطة وعندما تريد التأكيد بصورة نابعة من الحماسة الطبيعية سيحدث ذلك طبيعياً لكن لا يمكن أن يكون ذلك إذا كانت يداك متحركة بشكل مستمر لإشارات عصبيه عندها لم يعد المستمع يدرك متي تكون النقطة حماسية وهامة من عدمها

3.بتسم بغض النظر عن الفئة إلى أنت فيها .

الناس ثلاثة أصناف :.

- وجوه بطبعها منفتحة و مبتسمة
- وجوا محايدة يمكن أن تتحول من ابتسامه إلى نظرة حارة و حادة
- وجوه جديه و حارة سواء اعتقدوا بأنهم يبتسمون أو لا يبتسمون
- اكتشف من أي هذه الأنواع أنت ؟
- فان كنت من الصنف الأول فانك ستكون متميزان في اتصالك مع الآخرين
- إذا كنت من الصنف الثاني و تستطيع أن تتغير بسهولة من وجه مبتسم إلى وجه جدي فانك تتمتع بمرونة جيدة.
- وإذا كنت من الصنف الثالث فيجب أن تهتم بالأمر وتعمل بجد في هذا المجال لتحسين قدرتك على الاتصال فمن المحتمل أن تبتسم من الداخل و

لكن وجهك يعكس كآبة من الخارج – وهذه الكآبة هي طريقتك في الاتصال بالآخرين إن ما يدركه الآخرين في الظاهر هو الحقيقة بالنسبة لهم

الخلاصة / إن إشاراتك خصوصاً تعابير وجهك ستظهر انك متفتح و قريب أو منغلقة..............

نشاط /

اكتب أنماطا ثلاثة من أنماطك المألوفة بخصوص استعمالك للإشارات وتعابير الوجه التي تريد تعديلها أو تعزيزها أو التخلص منها .

1.......................................

2.......................................

3.......................................

•اكتب ما يخطط لفعلة لتعديل كل عادة أو تعزيزها أو تغيرها .

1.......................................

2.......................................

3.......................................

المهارة الرابعة / اللبس و المظهر

الهدف / أن تلبس و تتزين و تظهر بمظهر لائق لنفسك و للبيئة التي أنت فيها .

يجب أن تعلم إن الانطباع الذي تتركه لدى الآخرين في أول مقابلة لا يمكن تكراره .

نشاط :.

حدد جواباً لكل سؤل فيما يلي بوضع كلمة نعم أو لا أمام كل سؤال 0

س1 / هل تبدو أفضل و ملابسك مصفوفة بطريقة معينة؟ ....

س2 / هل نظارتك تمنع من التواصل الفعال بالعين ؟ ....

س3 / هل تبدو مختلفاً بالنظارات ؟ ....

س4/ هل هناك فرص في التأثير ؟ ....

س5 / هل تنظم الملابس في دولابك بطريقة عشوائية ؟ ....

س6 / هل تلبس ملابسك لجذب انتباه الناس أو للتأثير عليهم أو لأي سبب آخر غير تغطية جسمك ؟ ....

س7 / هل أنت دائماً متنبه لمظهرك ؟ ....

س8 / هل أظافرك مقصوصة و نظيفة ؟ ....

س9/ هل ملابسك دائماً نظيفة و مكوية ؟ ....

تتكون لدينا انطباعات أنية واضحة عن الناس في الثواني الخمس الأولى التي تراهم فيها . ويقدر الخبراء أننا نأخذ خمس دقائق أخرى لنضيف خمسين في المائه من انطباعنا (السلبي أو الايجابي) إلى الانطباع الذي تكون في الثواني الخمس الأولى . وبما أن تسعين بالمائة من شخصيتنا يتم تغطيتها باللباس ، لذلك من الضروري أن نكون مدركين للرسائل الاتصالية التي تحملها ملابسنا

إن العشرة بالمائة غير المعطاة من جسمنا هي في العادة وجوهنا وأحيانا غطاء الرأس (الغترة) وهذه العشر بالمائة الأكثر أهمية من كل الجسم لأنها المكان أو المنطقة التي ينظر إليها الناس .

ولاشك أن الانطباع الذي يستقبله الآخرون يتأثر كثيراً بأسلوب الزينة الذي نزين به رأسنا .

كن لائقاً

- الكلمتان الأكثر أهمية للباس المؤثر هما – كن لائقاً
- اللبس في المستوى الواعي .
- خذ نظرة فاحصة إلى طريقة لبسك وتزينك...

نشاط / قيم عاداتك .

اكتب ثلاثة من أنماطك المألوفة الخاصة بملبسك ومظهرك التي تريد تعديلها أو تقويتها أو التخلص منها .

1..............................

2..............................

3..............................

•اكتب ما تخطط فعله لتحقيق هذا الأمر .

1..............................

2..............................

3..............................

المهارة الخامسة / الصوت و التنوع الصوتي

الهدف السلوكي :أن تتعلم كيف تستعمل صوتك بطريقة ثرية كلائمة .

نشاط هل صوتك ثروة ؟

حدد جواباً لكل سؤال فيما يلي :.

س1/ هل تبرز وتيرة صوتك للآخرين أم انك فقط تتكلم بطريقة معتادة ؟

س2/ هل تعرف إذا كان عندك صوت رنان منخفض أو ذو غنة عالية أو بين هذين الصوتين ؟

س3/ هل تعرف متي يصبح صوتك باهتاً ، وما هي الأسباب ؟

س4/ هل سبق لأي شخص أن مدحك على صوتك اللطيف ؟

س5/ إذا كان الأمر كذلك لماذا ؟ وان لم يكن كذلك لماذا ؟

س 6/ هل صوتك على الهاتف يختلف عن صوتك الطبيعي ؟

س7/ إذا كانت الإجابة بنعم هل أنت مدرك للتأثير الذي يكون لصوتك على الهاتف ؟

س8/ هل تعرف كيف تصنع ابتسامة في صوتك ؟

س9/ عندما تسمع شخصا يجيب على الهاتف في احدي المؤسسات فهل تعرف نوع الصورة التي يحملها ؟

س10/ ما تأثير نغمة صوتك مقارنة بمحتوي رسالتك ؟

1.................................

2.................................

3.................................

4.................................

5.................................

6.................................

7.................................

8.................................

9.................................

10.................................

مهارة تحسين صوتك و التنوع الصوتي

صوتك :. هو الوسيلة الرئيسية التي تحمل رسالتك انه مثل وسيلة النقل .

صوتك رسول الحيوية و الطاقة . يجب أن ينقل صوتك بشكل الإثارة و الحماس اللتان تشعر بهما اغلبنا يصبح بشكل سريع حبيسا لأنماط عاداته الصوتية التي من الصعب تغييرها .بينما في الحقيقة أنه يمكن أن نغير عادتنا و نتعلم عادات جديدة . نغمتك الصوتية و نوعيتها تشكل 84٪ من رسالتك.

بمعنى آخر إن نغمة حبالك الصوتية و الرنين والإلقاء تشكل 84٪ من المصداقية التي تكون لديك عندما لا يستطيع الناس رؤيتك كأن تكون تتحدث على الهاتف مثلا .

أصوات الكلمة الواحدة :.

الخصائص الدقيقة للصوت أكبر أثرا مما نعتقد . و يمكننا أن نقرأ الكثير من أمزجة الناس وحالاتهم النفسية من النغمة الصوتية على الهاتف في الثواني الأولى القليلة.

المكونات الأربع التي تكون تعبيرك الصوتي هي

1.الاسترخاء 2. طريقة التنفس 3. الإلقاء 4. تأكيد المقاطع .

وكل مكون من هذه المكونات يمكن تعديله من خلال التدريبات لتوسيع تأثيرك الصوتي .

استعمل التنوع الصوتي

التنوع الصوتي وسيلة عظيمة تجعل الناس مهتمين بما يسمعون و منشغلين به . تدريب على تسجيل صوتك بالة تسجيل . سجل بصوت مرتفع و آخر منخفض و حاول أن تنوع في الحديث .هذا التدريب سيجعلك تدرك رتابة الصوت ويساعدك على تطوير عادة التنوع في صوتك .

لا تقرأ الخطابات :.

يكمن أخطر أشكال الأداء الرتيب في القراءة بصوت عال . إن الكتابة و القراءة و الكلام وسائط اتصال مختلفة لذا ننصحك باستعمال الملاحظات ومخطط الأفكار الرئيسة عندما تتكلم هذا سيسمح لك بأن تترك لذهنك حرية الكلمات المنتقاة آنياً وهذا أيضا سيجبر صوتك على أن يكون نشيطاً وطبعا و مليئاً بالحركة لأنك تفكر باستمرار و تكيف و تعدل محتوى رسالتك وأفكارك .

نشاط :

اكتب ثلاثة من أنماطك الصوتية المألوفة التي تريد تعديلها أو تقويمها أو التخلص منها :.

1..............................

2..............................

3..............................

اكتب ما تخطط لفعلة لتعديل أو تقوية أو التخلص من كل عادة ؟

1..............................

2..............................

3..............................

المهارة السادسة / اللغة غير المنطوقة (وقفات ، كلمات)

الهدف السلوكي / استعمال لغة واضحة و ملائمة مع مستمعيك بوقفات مخطط لها مبتعداً عن الأساليب المفرغة من معناها أو الأصوات التي لا معني لها .

نشاط:.

حدد جواباً لكل سؤال فيما يلي بوضع كلمة لا أو نعم أما السؤال

س1/ هل تعرف مرات توقفك ومدتها عندما تتحدث في مناسبات رسمية؟...............

س2/ هل تستعمل اللغة العامية أو كلمات لها رموز خاصة أو لغة خاصة في محادثاتك الطبيعية دون أدرك ذلك ؟....................

س3/ هل تتذكر أخر مرة بحثت فيها عن كلمة في القاموس ؟...................

س4/ هل تعرف بالضبط الطول المعتاد للتوقف (أي الزمان المعتاد والذي تستغرقه الوقفات) أثناء حديثك ؟..........................

س5/ هل تستعمل الوقفات آليا ؟......................

س6/ هل تستطيع أن تتوقف من اجل أحداث نتيجة مثيرة ؟.........................

س7/ هــــل تعـــرف الأســـاليب غـــير المنطوقـــة ((الأكثـــر شيوعاً))؟..........................

تحسين استعمال اللغة/ إضافة الوقفات المناسبة و التخلص من الأصوات التي لا معنى لها

تتكون اللغة من الكلمات المفهومة والأصوات غير المفهومة . يكون تواصل الناس أفضل عند قدرتهم على اختيار الكلمات الصحيحة ويتطلب ذلك استخدام مفردات غنية ملائمة للسياق ولا ينبغي أن يتحدث أحدنا إلى طفل بنفس الطريقة إلى يتحدث بها إلى مجموعة من علماء الفيزياء مثلا

الكلمات غير المفهومة حواجز تقف في وجه الاتصال الفعال الواضح ومن أمثلة ذلك (آه 000- أوه..... - يعني - كما تعرف - حسناً)

الوقفات عنصر مكمل للغة ، فكيف يتم توظيفها التوظيف الجيد ؟

المتحدث البارع يستعمل وقفات طبيعية بين الجمل ، والخطباء البارزون يتوقفون أحياناً و يختارون أماكن الوقفات بعناية للتأثير في مستمعيهم .

اللغة المباشرة :

حدد ما تعنيه أسال عما تريده بشكل واضح أن تقول مثلا (سأحاول وأتى بجواب لك) قل (سأبحث في المرجع وسأتصل بك لإخبارك قبل الثانية و النصف ظهراً)

تتكون الثروة اللغوية بالاستعمال .

تزداد مفردات الأطفال اللغوية من الأسرة والمدرسة أما البالغين فليس لديهم التدرج في مستوى معين لأنه لا يقومهم أحد لكن مستوى تعلمنا وارتفاع درجة الوضوح و التأثير في اتصالنا يزيد مفرداتنا خلال الاستيعاب النشط للكلمات الجديدة

أحذر من المصطلحات .

أحذر من الأساليب و المصطلحات التي يصطلح عليها أهل تخصص معين أو فئة معينة من الناس ،فهذه الأساليب صالحة لأهل الاختصاص بوصفها طريقة سهلة ومختصرة ومعبرة عما يريدون غير أن هذه الأساليب وان كانت مفهومة للفئة المتخصصة الا أن أغلب الناس لا يفهمونها.

الوقفة أداة مهمة :

نعم تستطيع أن تتوقف طبيعياً لمدة تمتد من ثلاث إلى أربع ثواني حتى في منتصف الجملة ، لكن المشكلة هي أننا غير معتادين عليها وعندما نقوم بها فان الوقفة التي تكون من ثلاث أو أربع ثواني تبدو مثل عشرين ثانية في عقولنا .

إذا حاول أن تمارس وقفات طبيعية ثم فكر في نتيجة هذه الوقفات . حاول المبالغة في الوقفات في التمرين وستجد أنك ستوظف الوقفات بشكل أفضل في محادثاتك الطبيعية.

تخلص من الأساليب والأصوات التي لا معنى لها أو غير مفهومة وأبدلها بالوقفات .

بقي لنا أن نتخلص من الأساليب غير المرغوبة و الزائدة عن الحاجة والتي تمثل حواجز تمنع الاتصال لا تستعمل ((المهمة)) وتخلص من أي وقفات غير ضرورية سجل نفسك على شريط مسموع أو مرئي واطلب رأى الآخرين حتى تتعرف على أساليبك غير المفهومة وبعد ركز بوعي على التخلص منها .

نشاط:

بعد أن تعرفت على هذه المهارة وعرفت كيف توظفها لإيصال رسالتك إلى مستمعيك بوضوح . اكتب ثلاثة من أنماطك المألوفة بخصوص استعمالك اللغة و الوقفات و المصطلحات والأصوات غير المفهومة التي تريد تعديلها أو تقويمها أو التخلص منها

1.....................................

2.................................

3.................................

ثم اكتب ما يخطط لعملة لتعديل أو تقوية أو التخلص من كل عادة .

1.................................

2.................................

3.................................

المهارة السابعة / إشراك المستمع:

الهدف السلوكي / القدرة على الاحتفاظ باهتمام الشخص الذي تتواصل معه واشراكة فيما نقول .

نشاط :.

تقوم من مهام عملك بممارسة الاتصال مع الآخرين كمتحدث في اجتماع أو جمع من الناس إنطلاقاً من هذه الخبرة حاول الإجابة على الأسئلة الآتية :

س1/ ما هي الأشكال الثلاثة للسؤال ؟

س2/ هل تتحرك عندما تتحدث ؟

س3/ هل تدرك الحاجة لتشغيل الجانب الأيمن من الدماغ لدى مستمعيك ؟

س4/ إذا كنت تقدم الكثير من المعلومات فهل ستحصل على إشارة تدل على استجابة جمهورك واشتراكهم في الاتصال ؟

س5/ ما هما العنصرين المهمين لمحتوى ما نقول واللذين يمكنك عن طريقهما إشراك المستمع وأنت تتحدث ؟

1.................................

2.................................

3.................................

4.................................

5.................................

تحسين مهارة إشراك المستمع .

عندما تتكلم وتشرك بالمحتوى الذي يهدف إلى مخاطبة الجانب الفكري فانك تتوجه إلى مجال ضيق جداً. حيث تناشد في الغالب الجانب الأيسر من الدماغ و المتعلق بالمعلومات المجردة (كالحقائق والأرقام)

ولا ريب أن هذا قد يكون كافياً أحيانا لكن عليك أن تدرك بأن تلك المعلومات يمكن أن توصل بشكل فعال بواسطة الكتابة . فالناس يقرأون بسرعة خمسة أضعاف ما تتحدث . عندما تتكلم وعندما تكون منهمكاً في عملية الاتصال فانك تكشف أفكاراً وآراءً وتحاول أن تحرك الناس تجاه فعل ما أو تقنعهم بالموافقة . وإذا لم تستطع تشغيل الجانب الأيمن من الدماغ لدى مستمعيك فانك تفقد الكثير من إمكانياتك للتأثير . وفي حقيقة الأمر المستمعون سواء كانوا شخصاً أو أشخاص يقعون تحت تأثير المؤثرات المختلفة في كل لحظة ولذا أنت تحتاج إلى تحريك كل أحاسيسهم وكل عقولهم وكلما كان المستمع منهمكاً أكثر ومشاركاً أكثر ومنفعلا مع ما تقول كلما ازدادت قدرتك على إقناعه برسالتك

دوامات

ونقصد بالدوامة أي شئ تفعله ينتج منه لحظة انهماك في عقول مستمعيك . ويمكن إنارة هذه الدوامات من الآليات التسع لإشراك المستمع والتي ستعرض فيما يلي :.

تسع آليات لإشراك المستمع والتأثير عليه :.

هذه الآليات تتمحور حول ثلاث مجالات رئيسية ويمكن تكيف وتعديل هذه الآليات لقوائم المجموعة الكبيرة و الاتصال الفردي ، والمحاور الرئيسة هي :

أ/ الأسلوب ب / التفاعل ج / المحتوى

أ / الأسلوب1 / الجانب المسرحي :.

ابدأ حديثك بافتتاح قوي كبيان مشكلة مهمة ، أو رواية قصيرة مؤثرة ، أو طرح سؤال جدلي بحيث تجعل كل شخص يفكر فيه . كما يمكن أن تصرح تصريحاً مثيراً أو تقول عبارة مدهشة

- ضع عنصراً مثيراً مثل وقفة طويلة لتاكيد عبارة مهمة أو نغمة صوتية أو تغيرات في درجة الصوت أو عواطف ذات ونيرة عالمية مثل الغضب أو البهجة أو الحزن أو الاثارة .
- صيغ عنصرا مثيراً مثل وقفة طويلة لتأكيد عبارة مهمة أو نغمة صوتية أو تعبيرات في درجة الصوت أو عواطف ذات وتيرة عالمية مثل الغضب أو البهجة أو الحزن أو الإثارة .
- اختم اتصالك باقتباس مثير أو بعبارة مهمة أو بنداء قوى للعمل الجاد

2/ اتصال العين :.

- اعمل مسحاً شاملا لكل مستمعيك وذلك عن طريق الاتصال العيني المباشر المستمر لمدة طويلة عندما تشرع في الكلام ثم بعد ذلك ابدأ بالاتصال الموسع بالعين مع كل فرد على حدة
- حافظ على إبقاء مستمعيك منهمكين و منشغلين معك بقدر الإمكان .
- لا تنس (الدرجة السياحية) منهم في إطراف الغرفة أو القاعة أو على جوانب طاولة المتحدثين .
- قس ردود أفعال مستمعيك خلال تقديم عرضك هل هم موافقون ؟ أم متضايقون ، أم يشعرون بالممل ؟ وهل لديهم أسئلة ؟

3/ الحركة :.

- غير إلية تقديمك بالقيام بالحركة الهادفة كلما أمكن ذلك

- لا تتراجع عن مستمعيك . تحرك نحوهم خاصة في بداية اتصالك وفي نهايته .

4/ الأدوات البصرية .

- أضف تنويعاً إلى حديثك باستعمال الوسائل السمعية والبصرية . أعط مستمعيك شيئاً ما ينظرون إليه غير النظر إلى شخصك ؟
- استعمل أنواعا مختلفة من الأدوات البصرية في أي عرض رسمي .

مثال/

1.استعمل الشفافيات

2.الكتابة على السبورة الورقية

3.استعمل البوربوينت الخ ....

ـ تدرب على هذه الأشياء مسبقاً حتى يكون استعمالك لها سهلاً وغير صارف للاهتمام .

•إشراك مستمعيك أو أحدهم إشراكا عفويا دون سابق إعداد مثل .

1/ كتابة ملاحظات المستمعين على السبورة الخشبية أو الورقية، كتابتها على شفافيات لمناقشتها .

ب/ التفاعل :.

5/ الأسئلة :.

- هناك ثلاثة أنواع من الأسئلة يمكن استعمالها في أي اجتماع. وكل سؤال يسمح لك أن تحصل على مستوى أعمق من المشاركة .
- الأسئلة الجدلية ستبقي على مستمعيك نشطين و مفكرين وهذا يصلح خاصة عندما لا يتوافر لك الوقت أو أن الوضع غير ملائم لمناقشة قضية معينة بالتفصيل .

- اطلب رفع الأيدي للموافقة أو عدمها على بعض الأمور فهـذا يشـجع علـى المشاركة ويجعل الحياة تسري في الجميع
- أطلب متطوعاً بمجرد مشاركة شخص واحد في الكلام أو في عمل مهمة فانـه سيشعرك بتدفق الحياة في الآخرين كما لو كانوا هم المتطوعين .

6/ العرض :.

- خطط سلفاً لكل خطوة أو أجراء وتأكد من توقيت العرض بدقة قبل البداية
- خذ متطوعاً من المجموعة لكي يساعدك في عرضك إذا كان ذلك ممكناً

7/ الألعاب و الحيل :.

- أدخل بعض الألعاب التعليمية والفوازير و الحيل لرفع الملـل وحـاول قضـاء وقت ممتع مع مستمعيك وإشراكهم معك دون أن يخل ذلك بالهـدف الـرئيس وبحيث تبقي مسيطراً على الجلسة .
- استعمل الإبداع والحيل والألعاب التي يمكن استعمالها بشـكل فعـال في كـثير من الأوضاع . لكن حافظ على مستوى رفيع من الذوق عند التعامل نع هذه الأمور .

ج / المحتوى :

8/ الاهتمام :

- قبل أن تتكلم راجع ما تود أن تقوله بسؤال (كيف أفيد مستمعي)
- تذكر أن ذاكرة المستمع قصيرة المدى حاول تركيز المعلومات وجـذب الانتبـاه اسـتعمل الاتصـال العـيني لإثـارة الاهتمـام . اسـتخدم الأمثلـة ،الفكاهـة ، الأدوات البصرية ، الحركة لجذب اهتمام مستمعيك .

9/ المرح :.

- •ابدأ بتعليق حميمي وودي
- •اجعل دعابتك ذات صلة بمستمعيك ولها علاقة بموضوع الحديث

- كن محترفاً في إظهار إنسانيتك في الوقت المناسب
- صور إحساس المرح وروح الدعاية ويمكن ذلك عن طريق بعض القصص أو المواقف الطريفة أو الأحداث ، كما يمكن استعمال تعليقات المستمعين لخلق جو من المرح والدعابة

نشاط :

اكتب ثلاثة من أنماطك المألوفة بخصوص مهارات جذب انتباه المستمع التي تريد تعديلها أو تقوينها

أو التخلص منها ؟

1..................................

2..................................

3..................................

ثم اكتب ما تخطط لفعلة لتعديل أو تقوية أو تغير كل عادة ؟

1..................................

2..................................

3..................................

المهارة الثامنة / استخدام المرح

الهدف السلوكي / القدرة على أن تجعل بينك وبين مستمعيك علاقة و اتصال جيد ومساعدتهم في التمتع بالاستمتاع إليك

نشاط :.

من تجاربك الطويلة وتقف كثيراً أمام فرد أو مجموعة من المعلمين لتدريب أو لتقدير اجتمعاً أو غير ذلك ، انطلاقاً من هذه التجربة حاول الإجابة على الأسئلة آلاتية .

س1/ هل أنت مرح ؟ وهل تسخر من نفسك ؟

س2/ هل تقول أكثر من نكتتين في الأسبوع ؟

س3/ هل يرغب الناس في الضحك عندما يكونون معك ؟

س 4/ هل تعرف الشيء الذي يجعلك تضحك ؟

1.....................................

2.....................................

3.....................................

4.....................................

تحسين استعمالك لروح الدعابة

الدعابة واحدة من اكبر المهارات المهمة للتأثير في عملية الاتصال لكنها في الوقت نفسه واحدة من اكبر أساليب المراوغة .بعض الناس جذابون ومحبوبون بطبعهم وآخرون يجب أن يعلموا ليكونوا كذلك وروح الدعاية مهارة قابلة للتعلم ويمكن أن تتعلم استعمال هذه المهارة بكل يسر وسهولة .

تنبيهات/

لا ترو النكات:. قليلون هم الذين يجدون رواية النكات وأضعافهم يعتقدون أن بإمكانهم رواية النكات جيداً . ولذا فان لم تكن من هؤلاء ولا من أولئك فلا تحاول رواية النكات في المواقف الرسمية .

الفكاهة ليست هدفا بحد ذاتها :.

في أكثر جوانب عملية الاتصال الشخصي ليست الفكاهة هدفاً بحد ذاتها ولكنها وسيلة للوصول إلى الآخرين والارتباط معهم على مستوى شخصي . وهذا الارتباط يتمثل في عدة مستويات أهمها مستوى (المحبة) ويتكون من خلال عدة عوامل مثل البعد عن الأنانية ، الثقة ، الإراحة .

ابتسامتك هي ما يراه الناس

عندما نتحدث فالناس ينظرون إلى وجوهنا وميزتنا السائدة هي ابتسامتنا . هذه السمة المهمة من سيماء وجوهنا تظهر بشكل سريع في كل حالاتنا .

الناس يتعلمون أفضل من خلال المرح والفكاهة. ولا تنسى أن اللحظات العاطفية هي أفضل الأوقات لإيصال رسالتك وأن باستطاعتك الوصول إلى الجانب الأيمن والجانب الأيسر من الدماغ لمستمعيك باستعمال المرح وروح الدعابة و المواقف الإنسانية الإيجابية

نشاط:.

أكتب ثلاث من أنماطك المألوفة بخصوص مهاراتك في استخدامها للدعاية والمرح التي تريد تعديلها أو تقويمها أو التخلص منها .

1.......................................

2.......................................

3.......................................

أكتب ما تخطط لعملة من أجل تعديل أو تقوية أو تغير كل عادة من هذه العادات .

1.......................................

2.......................................

3.......................................

المهارة التاسعة / الذات الطبيعية

الهدف السلوكي /

1. إن تكون أصيلا صادقاً تعكس شخصيتك الحقيقية في كل ظروف الاتصال
2. إن تفهم قواك الطبيعية وتستعملها في الاتصال
3. إن تحول نقاط الضعف في الاتصال إلى نقاط قوة
4. إن يكون لديك الثقة في نفسك للتكيف مع مختلف الظروف

نشاط:.

قف مع نفسك قليلا وحاول أن تجب على هذين الأسئلة بواقعية من خلال شخصيتك .

س1/ هل تتكلم بارتياح أكثر إلى المجموعة الصغيرة من الناس أو أمام جمهور كبير ؟

س2/ هل تتكلم بارتياح أكثر تحت الضغط ؟

س3/ هل تعرف في أي من مراحل التكلم الأربع أنت الآن ؟

س4/ هل تعرف أقوى ثلاث مهارات اتصال لديك ؟

س5/ هل يمكن أن تعدد نقاط قوتك و ضعفك في الاتصال ؟

س6/ هل تتحدث في أرجاء المكان عندما تتحدث بشكل غير رسمي ؟

1....................................

2....................................

3....................................

4....................................

5....................................

6....................................

مهارات الحوار الناجح

كيف يمكن أن يكون الحوار مفيدا

1. لنتعلم أولا مهارات الاتصال الفعال:
   - فن الاستماع (تمرين)
   - فن التحدث (تمرين)
2. تحديد الهدف من الحوار وفهم موضوعه، والمحافظة عليه أثناء الحوار؛ إذ أنّ من شأن ذلك حفظ الوقت والجهد وتعزيز احترام الطرف الآخر.
3. التهيؤ النفسي والعقلي والاستعداد لحسن العرض وضبط النفس؛ والاستماع والإصغاء والتواضع، وتقبّل الآخر، وعدم إفحامه أو تحقيره، والتهيؤ لخدمة الهدف المنشود بانتهاج الحوار الإيجابي البعيد عن الجدل وتحري العدل والصدق والأمانة والموضوعية في الطرح مع إظهار اللباقة والهدوء، وحضور البديهة ، ودماثة الأخلاق، والمبادرة إلى قبول الحق عند قيام الدليل من المحاور الآخر.

4. اختيار الظرف الزماني والمكاني ومراعاة الحال : (للطرفين) فيراعي عدم الإرهاق والجوع وحرارة الجو ، وضيق المكان والإضاءة والتهوية ووقت الطعام ، وموعد الراحة وضيق الوقت كدقائق ما قبل السفر أو الانصراف.

5. التركيز على البداية :

- التحية والهدوء : ما كان الرفق في شيء إلا زانه وما نزع من شي إلا شانه . والناس تحب من يهتم بهم .
- فقرة الإفتتاح : الانتقال المنطقي من المؤانسة إلى لب الموضوع وطريقة عرضه وعلى انه يهم الطرفين ويرغب المحاور في الاستفادة في هذا الجانب من الطرف الآخر .... لا أنه هو الأعلم .
- إنّ بِدْءَ الحديث والحوار بمواطن الاتفاق : طريق إلى كسب الثقة وفُشُوُّ روح التفاهم، ويصير به الحوار هادئاً وهادفاً.

الحديث عن نقاط الاتفاق وتقريرها يفتح آفاقاً من التلاقي والقبول والإقبال، مما يقلّل الجفوة ويردم الهُوَّة ويجعل فرص الوفاق والنجاح أفضل وأقرب، كما يجعل احتمالات التنازع أقل وأبعد.

والحال ينعكس لو استفتح المُتحاورون بنقاط الخلاف وموارد النزاع، فلذلك يجعل ميدان الحوار ضيقاً وأمده قصيراً، ومن ثم يقود إلى تغير القلوب وتشويش الخواطر، ويحمل كل طرف على التحفُّز في الرد على صاحبه مُتتبِّعاً لثغراته وزَلاته، ومن ثم ينبري لإبرازها وتضخيمها، ومن ثم يتنافسون في الغلبة أكثر مما يتنافسون في تحقيق الهدف.

ومما قاله بعض المُتمرّسين في هذا الشأن:

دَعْ صاحبك في الطرف الآخر يوافق ويجيب بـ(نعم)، وحِلْ ما استطعت بينه وبين (لا)؛ فمتى قال صاحبك: (لا)؛ أوجَبَتْ عليه كبرياؤه أن يظلّ مناصراً لنفسه.

إن التلفظ بـ(لا) ليس تفوُّها مجرداً بهذين الحرفين، ولكنه تحفُّز لكيان الإنسان بأعصابه وعضلاته وغدده، إنه اندفاع بقوة نحو الرفض.

أما حروف (نعم) فكلمة سهلة رقيقة رفيقة لا تكلف أي نشاط جسماني.

ويُعين على هذا ؛ إشعارك مُحدثك بمشاركتك له في بعض قناعاته؛ والتصريح بالإعجاب بأفكاره الصحيحة وأدلته الجيدة ومعلوماته المفيدة، وإعلان الرضا والتسليم بها، وهذا كما سبق يفتح القلوب ويُقارب الآراء، وتسود معه روح الموضوعية والتجرد.

1. **ضبط الانفعالات :**

- لا تغضب : الغضب يعمي البصر والبصيرة ، ويصم الآذان ، ويقضي على الاستماع ، ويشل الفكر ، عندها لن يكون الحوار ايجابيا .
- لا تعلن الخصومة : فلن يكون هناك تقارب ، بل سوف يبدأ التنافر ، وكن هادئا حتى مع الاختلاف . وحتى مع الغضب . فقد تبتلى بأحمق .
- لا تصدر أحكاما : فيكون الأمر محسوما .. إذا لا حوار . حتى وإن كان مخطأ لكي لا يتحول الموقف إلى جدال عقيم لا فائدة منه .

2. وافقه وتحبب إليه : فهو السحر الحلال (الكلمة الطيبة ولين الجانب) " فإذا الذي بينك وبينه عداوة كأنه ولي حميم "

آداب الحوار:

1-التزام القول الحسن، وتجنب منهج التحدي والإفحام:

في محكم التنزيل: " **وَقُلْ لِعِبَادِي يَقُولُوا الَّتِي هِيَ أَحْسَنُ** " (الإسراء: 53). " **وَجَادِلْهُمْ بِالَّتِي هِيَ أَحْسَنُ** " (النحل: 125) ، " **وَقُولُوا لِلنَّاسِ حُسْناً** " (البقرة: 83)

فالعاقل اللبيب طالب الحق، ينأى بنفسه عن أسلوب الطعن والتجريح والسخرية، وألوان الاحتقار والإثارة والاستفزاز. ويلحق بهذا الأصل: تجنب أسلوب التحدي والتعسف ، وتعتمد إيقاع الخصم في الإحراج، ولو كانت الحجة بينه والدليل دامغاً..

فإن كسب القلوب مقدم على كسب المواقف. وقد تُفْحِم الخصم ولكنك لا تقنعه، وقد تُسكِته بحجة ولكنك لا تكسب تسليمه وإذعانه. .. أسلوب التحدي يمنع التسليم، وإغلاظ القول، ورفع الصوت، وانتفاخ الأوداج، لا يولِّد إلا غيظاً وحقداً وحَنَقاً.

2-الالتزام بوقت محدد في الكلام:

ينبغي أن يستقر في ذهن المُحاور ألا يستأثر بالكلام، ويستطيل في الحديث، ويسترسل بما يخرج به عن حدود اللباقة والأدب والذوق الرفيع. يقول ابن عقيل في كتابه فن الجدل: "وليتناوبا الكلام مناوبة لا مناهبة، بحيث ينصت المعترض للمُستَدِلّ حتى يفرغ من تقريره للدليل، ثم المُستدِلُّ للمعترض حتى يُقرر اعتراضه، ولا يقطع أحد منها على الآخر كلامه وإن فهم مقصودة من بعضه". وللسامع حداً من القدرة على التركيز والمتابعة إذا تجاوزها أصابه الملل، وانتابه الشُّرود الذّهني. ويذكر بعضهم أن هذا الحد لا يتجاوز خمس عشرة دقيقة. أترك الناس قبل أن يتركوك .

3-حسن الاستماع وأدب الإنصات وتجنب المقاطعة:

من الخطأ أن تحصر همَّك في التفكير فيما ستقوله، ولا تُلقي بالاً لمُحدثك ومُحاورك، وقد قال الحسن بن علي لابنه، رضي الله عنهم أجمعين: "يا بنيَّ إذا جالست العلماء؛ فكن على أن تسمع أحرص منك على أن تقول، وتعلَّم حُسْنَ الاستماع كما تتعلم حسن الكلام، ولا تقطع على أحد حديثاً ـ وإن طال ـ حتى يُمسك".

ويقول ابن المقفع:

تُعلَّمْ حُسن الاستماع كما تتعلم حسن الكلام؛ ومن حسن الاستماع: إمهال المتكلم حتى ينقضي حديثه. وقلة التلفت إلى الجواب. والإقبال بالوجه. والنظر إلى المتكلم. والوعي لما يقول". لا بدّ في الحوار الجيِّد من سماع جيِّد؛ والحوار بلا حُسْن استماع هو (حوار طُرْشان) كما تقول العامة.

4-تقدير الخصم واحترامه:

ينبغي في مجلس الحوار التأكد على الاحترام المتبادل من الأطراف، وإعطاء كل ذي حق حقه، والاعتراف بمنزلته ومقامه، فيخاطب بالعبارات اللائقة، والألقاب المستحقة، والأساليب المهذبة.

إن تبادل الاحترام يقود إلى قبول الحق، والبعد عن الهوى، والانتصار للنفس. أما انتقاص الآخرين وتجهيلهم فأمر مَعيب مُحرّم.

وما قيل من ضرورة التقدير والاحترام، لا ينافي النصح، وتصحيح الأخطاء بأساليبه الرفيعة وطرائقه الوقورة. فالتقدير والاحترام غير المَلَقِ الرخيص، والنفاق المرذول، والمدح الكاذب، والإقرار على الباطل.

5-حصر المناظرات في مكان محدود:

يذكر أهل العلم أن المُحاورات والجدل ينبغي أن يكون في خلوات محدودة الحضور؛ قالوا: وذلك أجمع للفكر والفهم، وأقرب لصفاء الذهن، وأسلم لحسن القصد، وإن في حضور الجمع الغفير ما يحرك دواعي الرياء، والحرص على الغلبة بالحق أو بالباطل.

ومما استدل به على ذلك قوله تعالى: {**قُلْ إِنَّمَا أَعِظُكُمْ بِوَاحِدَةٍ أَنْ تَقُومُوا لِلَّهِ مَثْنَى وَفُرَادَى ثُمَّ تَتَفَكَّرُوا**} (سبأ:46).

قالوا: لأن الأجواء الجماهيرية والمجتمعات المتكاثرة تُغطي الحق، وتُشوِّش الفكر، والجماهير في الغالب فئات غير مختصة؛ فهي أقرب إلى الغوغائية والتقليد الأعمى، فَيَلْتَبِسُ الحق. أما حينما يكون الحديث مثنى وفرادى وأعداداً متقاربة يكون أدعى إلى استجماع الفكر والرأي، كما أنه أقرب إلى أن يرجع المخطيء إلى الحق، ويتنازل عما هو فيه من الباطل أو المشتبه. بخلاف الحال أمام الناس؛ فقد يعزّ عليه التسليم والاعتراف بالخطأ أما مُؤيِّديه أو مُخالفيه.

على المُحاور ان يوطّن نفسه، ويُروِّضها على الإخلاص لله في كل ما يأتي وما يذر في ميدان الحوار وحلبته.

ومن أجلى المظاهر في ذلك: أن يدفع عن نفسه حب الظهور والتميُّز على الأقران، وإظهار البراعة وعمق الثقافة، والتعالي على النظراء والأنداد. إن قَصْدَ انتزاع الإعجاب والثناء واستجلاب المديح، مُفسد للأمر صارف عن الغاية.

وسوف يكون فحص النفس دقيقاً وناجحاً لو ان المُحاور توجه لنفسه بهذه الأسئلة:

- هل ثمَّت مصلحة ظاهرة تُرجى من هذا النقاش وهذه المشاركة؟
- هل يقصد تحقيق الشهرة أو إشباع الشهوة في الحديث والمشاركة؟

- وهل يتوخّى أن يتمخض هذا الحوار والجدل عن نزاع وفتنة، وفتح أبواب من هذه الألوان حقهًا أن تسدّ؟

إذا على المحاور أن يحذر بعض التلبيسات النفسية والشيطانية التي توهم النفس أنها تقصد إحقاق الحق، وواقع دخيلتها أنها تقف مواقف انتصار ذاتٍ وهوى.

وأن يوطن النفس على الرضا والارتياح إذا ظهر الحق على لسان الآخر ورأيه، ويعينه على ذلك أن يستيقن أن الآراء والأفكار ومسالك الحق ليست ملكاً لواحد أو طائفة، والصواب ليس حكراً على واحد بعينه. فهمُّ المخلص ومهمته أن ينتشر الحق في كل مكان، ومن أيّ مكان، ومن أيّ وعاء، وعلى أيّ فم.

إن من الخطأ البيِّن في هذا الباب أن تظن أنّ الحق لا يغار عليه إلا أنت، ولا يحبه إلا أنت، ولا يدافع عنه إلا أنت، ولا يتبناه إلا أنت، ولا يخلص له إلا أنت.

ومن الجميل، وغاية النبل، والصدق الصادق مع النفس، وقوة الإرادة، وعمق الإخلاص؛ أن تُوقِفَ الحوار إذا وجدْت نفسك قد تغير مسارها ودخلتْ في مسارب اللجج والخصام، ومدخولات النوايا.

كيف تجرى المقابلات الناجحة؟

المقابلة هي للمفاضلة بين اقل عدد بحيث أن الجميع مناسب بدرجات متفاوتة والهدف الحصول على الأفضل

-نصائح لإجراء المقابلات الناجحة

1- قم بالإعداد الجيد للمقابلة .

- حدد هدفك بالضبط حاول أن تتوقع نوع شخصية الشخص الذي ستقابله لتهيئ الأجواء المناسبة.
- قم بمراجعة أي معلومات متوفرة قد تعطيك خلفية معقولة عن الغرض الذي من أجله ستتم المقابلة.

2- هيئ جوا مريحا .

- حاول أن تهدئ من روع الشخص الذي ستقابله بمعاملته بدفء .

- أظهرا لتعاطف معه والامتنان لحضوره. ووضح له الهدف من المقابلة .
- اشرح له كيف ستجريها. و إذا قمت بتسجيل المقابلة اشرح له كيف سيتم استعمال الملاحظات التي تكتبها أولا شرطة التي يتم تسجيلها.
- إذا كان هناك أية قواعد تتبعها عندا جرائك للمقابلة فقم بتوضيحها للشخص الذي تجري معه المقابلة.

3-وجه الأسئلة التي تخدم غرضك.

- استمع بعناية لأجوبته وراقب رد فعله على أسئلتك.
- اكتب ملاحظاتك كاملة، سوف تشعر بسعادة لأنك فعلت ذلك؛
- لأن هذا سوف يساعدك على تمييز الشخص الذي كتبت عنه الملاحظات عن غيره.

4- أجب على أسئلة الشخص الذي تقابله .

- أجب على أسئلته في النهاية.

5- اخلق الإيحاء بأنك ستنهي المقابلة .

- لخص ما دار بينكما واختبر فهمه الصحيح لما تم الاتفاق عليه واتفق وإياه على متابعة ذلك.

6- قم بتنفيذ المتابعة المتفق عليها .

- وهذا يعتمد على نوع المقابلة، فقد يعني ذلك أن تقوم بإرسال المزيد من المعلومات،أو إرسال تقرير بما استطعت الوصول إليه، أو تحديد موعد لمقابلة أخرى.

دور الحوار الايجابي في الإشراف

الإشراف على نطاقه الواسع

أولا : ما دور الإشراف؟

- دور الإشراف في تطوير أداء المعلمة (العلمي والتربوي).

- دور الإشراف في الرقي بمستوى الطالبة علميا وسلوكيا .
- دور الإشراف في التواصل مع المعلمة وتوطيد العلاقة والمحبة والتقدير و إبراز الطاقات المجتهدة والمبدعة والأفكار الناجحة .

ثانيا : من يقدم لمن؟ وماذا يقدم ؟

- ماذا تقدم المديرة ورئيسة القسم للمشرفة ومن ثم ....
- ماذا تقدم المشرف للمعلمة ومن ثم ...
- ماذا تقدم المعلمة للطالبة .. ومن ثم ...
- كيف تكون تلك الطالبة الحلم وماذا يمكن أن تقدم لأمتها ؟

الحوار الإيجابي ينعكس على العملية التعليمة والتربوية من خلال أثره على الإشراف التربوي وذلك :

- العلاقة الإيجابية بين المشرفة ومن يرأسها وبذل الجهد في أن تقدم رئيسة الإشراف للمشرفة ما يعينها على أداء رسالتها ويحقق أفضل مستوى .
- العلاقة الإيجابية بين المشرفة والمعلمة وكيف تصنع المشرفة من المعلمة شخصية ناجحة وتعد نجاح المعلمة من مهامها وأن المشكلة هي مشكلتها ، وأن المهمة هي مهمتها .
- علاقة الرئيس بالمرؤوس ليست علاقة محاسبة وتأنيب و تصيد الهفوات واستعلاء ولكن هي علاقة تعاون وتكاتف ودعم وتشجيع وتكامل . فالأولى لا تنتج عملا ولا تهيئ جوا مناسبا للعمل والثانية تأتي بأفضل ما يمكن الوصول إليه .
- جعل معيار نجاح عملية الحوار هو ما يظهر على الطالبة من تغير ايجابي من خلال هذه المنظومة من التعاملات والسلسلة من السلم الهرمي الوظيفي.
- الشعور بأن المستهدف من العملية التعليمية والتربوية هي الطالبة وما تؤول اليه من علم وخلق وسلوك وفكر وهمة . وأن الذي يقدر على ذلك بتوفيق

الله هي المعلمة الناجحة المبدعة ، وأن دور المشرفه هو ايجاد تلك المعلمة، ودور من وراء المشرفة هو عون المشرف والبذل لأجلها كي نحقق هذا ... وكذلك بقية الهرم.

يا بني أنت خير مني اليوم

توظيف الحوار في مجال العمل

يتم عن طريق ورش العمل للمتدربات

بناء على ما تم عرضه ومناقشته مما سبق :

كيف نوظف الحوار في تفعيل الإشراف والعمل التربوي لتحقيق أفضل النتائج و الوصول لأهدافنا التعليمية والتربوية ؟

التخطيط والإعداد السليم للإلقاء

إذا كنا نستطيع نقل الأفكار، والآراء بوضوح أثناء المواقف اليومية بدون الاستعداد لذلك، فلم نحتاج إلى الاستعداد لأداء الإلقاء؟ هناك سببان رئيسيان لذلك، هما:

أولاً: في إلقاء يستغرق مدة عشرين دقيقة، أو أكثر سنحتاج إلى نقل كمية كبيرة من المعلومات، تفوق كثيراً ما اعتدنا على نقله في جلسة يومية. فنادراً ما يحصل الحضور على فرصة أثناء الإلقاء لمقاطعة المتحدث، والاستفسار عن شرح لمعلومة ما، ولذلك علينا أن ننقل أفكارنا بأقصى درجة ممكنة من الوضوح. نريد أن نمنح الإلقاء تنظيماً يسهل متابعته، وأن نطرح الأفكار بطرائق يستطيع الحضور فهمها، واستيعابها بسهولة ويسر.

ثانياً: إن لم نكن معتادين على أداء الإلقاء، فإن الموقف قد يكون مليئاً بالمفاجآت غير المحددة، التي تحدث قلقاً يصعب علينا أداء الإلقاء على النحو المطلوب، ونجد صعوبة في نطق كلماتنا، ولا نستطيع التفكير بوضوح. إن الاستعداد يساعدنا على إزالة الأمور المجهولة من الإلقاء. وفي الواقع، فإن الاستعداد للإلقاء يمنحك الثقة في الأداء بطريقة طبيعية أكثر.

دعنا ننظر إلى بعض هذه الأمور المجهولة. هنالك أربعة مكونات أساسية لأي إلقاء، والاختصار ح و/ م ر سوف يساعدك على تذكرها :

ح = الحضور، و = الوسيلة، م = المقدِّم، ر= رسالتك.

يواجه المقدِّم محدود التجربة، والخبرة أموراً مجهولة في مجالات أربعة:

- ماذا يتوقع الحضور؟
- هل سيصغون إليّ؟
- كيف ستكون ردود أفعالهم لما سأقوله لهم؟
- كيف سأقف أمامهم؟
- هل يجب عليّ استخدام الكثير من الشرائح؟
- هل أتصرف معهم بطريقة رسمية؟
- ماذا يحدث لو أنني نسيت ما أريد قوله لهم؟
- هل سيفهمون ما سأتحدث عنه؟

إن الاستعداد يجيب على هذه الأسئلة، وعلى كثير غيرها مما يمكن أن يسبب المتاعب للمقدِّم قليل الخبرة، والتجربة (وحتى للمقدِّمين الذين اعتادوا على تقديم العديد من الإلقاءات). كما أن الاستعداد يساعدك على تجنب العديد من المآزق.

بعض المآزق العامة التي تحدث في الإلقاء

الحضور:

لم تفهم سبب تواجد الناس، ولم تزوّد الناس بالمعلومات التي يريدونها، أو يحتاجونها حقاً. بالغت في تقدير المعرفة المتوفرة لديهم عن الموضوع، ولم يستطيعوا فهم الموضوع الذي كنت تتحدث عنه.

الوسائط:

قمت بإعداد الإلقاء مشدداً التدقيق على تفاصيل الموضوع، واخترت كلماتك بعناية، وقدمت الإلقاء كلمة بكلمة، فبدا الإلقاء مملاً، وتوقف الحضور عن الإصغاء إليك.

بدت الشرائح التي أعددتها باحترافية فائقة الروعة، ولكن حينما شرحت هذه الشرائح كان الحضور مهتمين بالشرائح أكثر من اهتمامهم بما كنت تتحدث عنه.

مقدِّم الإلقاء:

ركزت عينيك على ملاحظاتك المدونة بسبب قلقلك على نقل رسالتك بشكل صحيح، فشعر الحضور بأنهم مهملون من جانبك، ولم تلاحظ تشتت انتباههم عن الإلقاء.

لم تتوقف وقفات مؤقتة أثناء الإلقاء بسبب خوفك من إمكانية اعتقاد الناس بأنك نسيت ما أردت أن تنقله من معلومات إليهم،ولم تعط الحضور برهة من الزمن لكي يستوعبوا فكرة ما، قبل أن تبدأ في شرح الفكرة التي تليها.

الرسالة :

لم تكن واضحاً في عرض الرسالة التي أردت نقلها للحضور، ولم يعرف الحضور تلك الرسالة أيضاً. شرحت أفكارك عن طريقة إعطاء أمثلة ممتازة، ولكنها لم تكن مناسبة للحضور، لقد فقد الحضور الاهتمام برسالتك، وفقدت رسالتك تأثيرها عليهم.

وبدراسة هذه الأمثلة ستلاحظ بأن الحضور هم دوماً بؤرة المشكلة، وذلك لأنك من خلالهم فقط تستطيع تحقيق أهداف إلقائك. فعليك عند الإعداد لأي إلقاء أن تبدأ بدراسة الحضور.

هل يمكنني اكتساب القدرة على الإلقاء الناجح؟

الجواب بلا جدال نعم ، فالإلقاء الناجح مهارة يمكن اكتسابها كباقي المهارات مثل الخط وقيادة السيارة وغير ذلك ، والإنسان العاقل بطبيعته وبما وهبه الله من نعم قادر على اكتساب هذه المهارة مهما كان جنسه ومهما بلغت سنه إلا أن يكون لديه مانع عضوي من ذلك كالصغير جدا أو من لديه مشكلات حقيقية في النطق.

واكتساب هذه المهارة يحتاج إلى بعض المعلومات مع بعض التدريبات التطبيقية وتنمو هذه المهارة مع الزمن ومع طول الممارسة وزيادة المعلومات حولها وحول إتقانها

مفهوم الإلقاء الناجح

الإلقاء الناجح عبارة عن قيام الملقي بنقل بعض معلوماته ومشاعره وأحاسيسه عن طريق الكلام إلى الملقى إليه مستخدما في ذلك ما يمكن استخدامه من أجزاء جسده ونبرات صوته .

ومن هذا المفهوم المبسط يتضح لنا أن الإلقاء الناجح ليس مجرد تلفظ بكلمات معينة بصوت مسموع ولكنه اكبر من ذلك وأدق حيث يحتاج نجاح الإلقاء إلى عناصر مهمة من أبرزها .

- **وجود مشاعر و أحاسيس و معلومات لدى الملقي** : وهذا يعني أن لابد أن يتفاعل الملقي أولا مع ما يريد إلقاءه وان يكون له أهمية في نفسه وان يتأثر به قبل أن يؤثر في غيره مع وجود المعلومات الكافية حول الموضوع الذي يريد الكلام حوله
- **الكلام** : وهو وسيلة الإلقاء الأساسية ويتعلق بالكلام عدد من الأمور لابد من توفرها لنجاح الإلقاء فمنها وضوح الصوت وسلامة تركيب الكلمات وغير ذلك
- **استخدام بعض أجزاء الجسد في الإلقاء** : وذلك كاليدين وتعبيرات الوجه وحركة الجسم بحسب الموقف والموضوع الملقى .
- **نبرات الصوت** : اذ أن نبرة الصوت من الأشياء المهمة في الإلقاء فالصوت الخافت البطئ يجلب النوم ومثله الصوت الذي يكون على وتيرة واحدة ، والصوت القوي السريع يجلب النشاط والانتباه ، كما أن بعض نبرات الصوت تجلب الحزن وبعضها تجلب الفرح .

خطوات الوصول للإلقاء الناجح

أولا : اختيار الموضوع المناسب

وهذه إحدى أهم الخطوات التي لابد من الاهتمام بها و ايلاءها فائق العناية وذلك لان بقية الخطوات مبنية عليها ومتفرعة عنها فمهما كانت درجة جودة الإلقاء فلن يكون له كبير فائدة وأهمية إذا كان الموضوع الذي يتكلم عنه غير مناسب للكلام عنه أو كان موضوعا لا قيمة له .

ولكي يكون الموضوع مناسبا لابد من توفر أمور فيه من أهمها :

1- أن يكون الموضوع مناسبا للزمان الذي يلقى فيه

فالكلام عن رمضان في اشهر الحج غير مناسب والكلام عن الموت في مناسبة زواج غير مناسب بالمرة وهكذا لابد من مراعاة الزمان الذي يلقى فيه الموضوع وكلما كان التوافق أكثر مع الزمان والأحداث الجارية كان أوقع وأكثر قبولا.

2- أن يكون الموضوع مناسبا للمكان الذي يلقى فيه

وهذا شبيه بما قبله فالكلام عن فضل الزواج في المقبرة أو العزاء مستهجن والكلام عن تلوث البيئة في المسجد غير ملائم وهكذا.

3- أن يكون الموضوع مناسبا للأشخاص الذي يلقى إليهم :

فلابد من مراعاة حال المستمعين وسنهم واهتماماتهم وخلفياتهم المعرفية فما يناسب الشباب قد لا يناسب كبار السن وما يناسب الفتيات قد لا يناسب الفتيان وما يناسب طلاب الابتدائي قد لا يناسب طلاب الجامعة وهكذا. وبالطبع هناك موضوعات عامة يمكن طرائقها في التجمعات العامة التي فيها أكثر من فئة

4- أن يكون الموضوع مما يحتاج السامعون إلى الكلام عنه

إما لجهلهم به أو لتهاونهم فيه أو لإيضاح بعض ما يشكل فيه ، وأما إذا كان مما يعلمون وهم عاملون به أو مما لا يهمهم أو يتعلق بهم فان الكلام في مثل ذلك مما يقل نفعه ويستثقل ومما لا يجدي ولا يلقى قبولا.

5- أن لا يكرر الموضوع بأسلوب واحد

لان هذا أيضا مما قد يستثقله بعض الناس وينفرون منه ولا يرغبون في الاستماع إليه وهذا لا يعني عدم تكرار بعض الموضوعات المهمة لان تكرارها مهم ولا يكفي في بعضها الكلام لمرة واحدة ، ولكن الذي نحذر منه هو تكرار نفس الموضوع بنفس الأسلوب والطريقة ولنفس الأشخاص ، فإذا كان ولابد من التكرار لنفس الأشخاص فيراعى في ذلك تغيير الأسلوب وطريقة العرض فيمكن ذكرها مرة مختصرة ومرة مفصلة ومرة تذكر

بعض الأمور ومرة تترك وتذكر أمور أخرى تتعلق بها كما هي طريقة القرآن في ذكر القصص مثلا.

ثانيا : التحضير الجيّد للموضوع

بحيث يقرأ عنه ويحفظ أدلته أو يكتبها وان يعرف معانيها وكذلك أن يتقن قراءة الآيات والأحاديث والأسماء والأماكن التي سترد في موضوعه .

ومن الأخطاء الشائعة المستهجنة الكلام على بعض الآيات أو الأحاديث من غير الرجوع إلى الكتب المعتمدة في بيان معانيها ودلالاتها بحيث يقتصر بعضهم على فهمه الشخصي المتبادر من لفظ النص الشرعي وقد يكون هذا الفهم مغايرا لمدلول الآية أو الحديث وفي هذا من الخطورة والقول على الله بلا علم ما لا يخفى.

ثالثا : ممارسة الإلقاء تدريجيا

وهذه الخطوة تعد عائقا لدى كثير من المبتدئين في مجال الإلقاء حيث يشعر المبتدئ بالحرج والرهبة من مقابلة الناس والحديث أمامهم وهذا شيء معتاد بل هو حاصل في أي مهارة أخرى كقيادة السيارة مثلا لأول مرة .

ويمكن التغلب على الخوف والرهبة بالعزيمة و التكرار مع التدرج في ذلك لئلا يقع الشخص في موقف حرج يمكن أن يسبب له امتناعا وانصرافا عن الإلقاء بشكل كامل.

ويقتضي التدرج أن يبدأ الشخص بعد تحضيره للموضوع بإلقائه بصوت مرتفع في مكان خال ويتخيل أن أمامه جمع من الناس ويكرر ذلك ، ثم يقوم بعد فترة من ذلك بإلقائه أمام جمع من الصغار مثلا أو أمام أناس لا يتحرج منهم ، ثم يقوم بعد ذلك بفترة من الزمن بإلقاء ذلك الموضوع في مسجد يرتاده بعض من لا يشعر بالحرج أمامهم كبعض العمال أو أمام طلاب فصل في الابتدائي ، ثم بعد ذلك يقوم بإلقائه في مسجد أكبر وفيه من يشعر بالحرج منهم ولكن عددهم قليل وهكذا يتدرج في المساجد والأماكن ويكثر من تكرار ذلك إلى أن تتكون لديه ملكة يزول معها أي حرج من الإلقاء ، وهذا يحصل عادة بعد زمن ليس بالطويل ، وكلما ازداد الشخص ممارسة ازدادت ملكته وقدرته وخبرته إلى أن يصير الإلقاء سجية لا يتكلفها ويمكنه القيام بها في أي وقت وأي مكان.

وهناك عنصر يتعلق باختيار الموضوع وله أهمية كبيرة وهو

- أن يكون للكلمة أو الخطبة أهداف يريد المتكلم وصول المستمعين إليها

وهذا من أهم الأمور بحيث يكون للكلمة هدف أو أكثر يراد تحقيقها وإفادة السامعين بها لا أن تكون الكلمة لمجرد تفريغ العواطف والأحاسيس من غير أن يكون لها فائدة للمستمعين ولا أن يكون لهم يد في إيقاعها أو منعها .

فالحديث إلى الناس مثلا عن أمر لا يقوم به إلا الحاكم أو المسئول ليس مجديا غالبا ولا مفيدا بل انه من الممكن أن يسبب الضرر للملقي أو غيره من غير فائدة تذكر لا للسامع ولا لغيره ، ويمكن إيصال ما يراد إيصاله إلى المسئول بطرائق أخرى أكثر مناسبة وأقوى فاعلية من غير مفسدة .

وقد حضرت خطبة للشيخ ابن عثيمين رحمه الله تكلم فيها عن ضرر المجلات السيئة التي تعتمد على صور النساء والإثارة وخاطب الناس أنهم هم ملوك بيوتهم وعليهم ألا يدخلوها إلى تلك البيوت.

و تجب العناية بتحديد أهداف الكلمة والسعي لتحقيقها من خلال ما يلقى و إلا فقد الكلام امر أساسيا لن يكون لما يذكر بعده كبير فائدة غالبا.

ثالثا : عرض الموضوع

وهي خطوة الإخراج الفعلي للموضوع الذي تم اختياره بعناية وفي وقت ومكان مناسبين . ويمكن أن تكون هذه الخطوة قبل وبعد اكتساب مهارة الإلقاء لكنها لن تظهر بالمظهر المناسب واللائق إلا بعد اكتساب مهارة الإلقاء حيث ستؤثر الرهبة المصاحبة لبدايات الإلقاء في مستوى وجودة الأداء.

ولكي يكون العرض متميزا وقويا لابد من توفر أمور مهمة من أهمها :

1) الأداء الصوتي الجيّد

بان لا يكون الصوت ضعيفا لا يكاد يسمع ولا قويا جدا يؤذي السامعين ولكن بين ذلك ، وان لا يكون الصوت بطيئا يجلب الكسل والنوم ولا سريعا جدا لا يكاد يفهم بل

بينهما. ومن المفيد والنافع تنويع الأداء الصوتي فلا يكون على وتيرة صوتية واحدة بل يخلط في أداءه بين رفع الصوت وخفضه وبين السرعة والبطء جاعلا ذلك يأتي بشكل متجانس وسلس ومن غير رفع مزعج ولا خفض لا يسمع .

2) **استخدام التعبيرات المرئية أثناء الإلقاء**

وذلك عن طريق استخدام العينين واليدين وتعبيرات الوجه والالتفات يمنا وشمالا .وقد ورد أن النبي صلى الله عليه واله كان إذا خطب احمرت عيناه وعلا صوته واشتد غضبه حتى كأنه منذر جيش يقول صبحكم ومساكم(رواه مسلم وفي رواية البيهقي) (وكان إذا ذكر الساعة علا صوته واحمرت وجنتاه واشتد غضبه كأنه منذر جيش يقول صبحكم مساكم)

فالعينان من أهم وسائل الاتصال مع الآخرين وهما أداتان لإيصال المشاعر والأحاسيس والمعاني التي ربما تعجز عنها الكلمات ولذا فان النظر إلى المستمعين أمر مهم أثناء الإلقاء .

ويستعين بالالتفات يمينا وشمالا لكي يشمل المكان وحاضريه بنظره المعبر عن الاهتمام والعناية .واليدان يستخدمهما للدلالة والتأكيد على المعاني التي يتحدث عنها . ويستخدم أيضا تعبيرات الوجه بما يناسب الكلام الذي يقوله فلها دلالاتها المعروفة .

وينبغي أن يتدرج في استخدام هذه التعبيرات حتى يتقنها وتكون أمرا عاديا يأتي بلا تكلف لان التكلف في أداء أي أمر غير مرغوب.

3) **أن يكون عرض الموضوع بطريقة الإلقاء لا القراءة**

لان ذلك يؤثر تأثيرا اكبر ويجذب السامعين إلى الملقي ، ولأن في ذلك استخدام لجوارح مهمة أثناء الإلقاء وهي العينان واليدان والتي لا يتيسر استخدامها أثناء القراءة. واكتساب هذه المهارة يأتي بالتدرج كما سبق.

4) **عرض الموضوع بتسلسل مناسب**

وذلك بان يبدأ بمقدمة مناسبة ثم ينتقل إلى عناصر الموضوع حتى يستوفيها ثم يختم بالخاتمة كما سيأتي تفصيل بعض ذلك. ومن الخطأ أن يتكلم في موضوع ثم يتخبط في

التنقل بين عناصره بطريقة غير جيدة كأن يتحدث عن الهجرة مثلا ثم يتكلم عن آخرها ثم أولها ثم وسطها ثم أولها ، فالمطلوب ترتيب الأفكار وتسلسلها حسب وقوعها أو حسب ارتباط كل عنصر بما يليه.

5) **الاقتصار على موضوع واحد ما أمكن**

وذلك لكي يستوفي الموضوع ولئلا يشتت انتباه السامعين ومشاعرهم بتعدد الموضوعات ولكي لا ينسي بعضها بعضا. وهذا هو الأصل الذي ينبغي انتهاجه إلا إن كانت هناك حاجة لتعدد الموضوعات كأن تكون مناسبة تتعدد فيها الأحداث أو ما شابه ذلك. وإذا كان المتكلم سيتكلم عن أكثر من موضوع فالأفضل أن يجعل بين تلك الموضوعات رابطا أو أكثر ينتقل بينها من خلاله.

6) **الحرص على الاختصار**

فالاختصار غير المخل مطلب مهم ومنهج ينبغي أن يسير عليه كل خطيب وداعية وهو الأصل الذي يجدر بكل متكلم أن ينهجه إلا أن تكون هناك حاجة ماسة إلى الإطالة في أحيان قليلة فلا بأس ومعلوم حديث النبي صلى الله عليه وسلم الذي اثني فيه على قصر الخطبة وعدّ ذلك دليلا على فقه الخطيب.

وأسباب تفضيل الاختصار كثيرة منها : عدم الإملال والإثقال لان الكلام الطويل يمل غالبا ، ولئلا ينسي الكلام بعضه بعضا جراء الإطالة ، ولان في الناس من هو منشغل أو مريض أو متعب ويشق عليه طول الخطبة ولغير ذلك .

7) **العناية بالمقدمة**

وهناك مقولة مفادها أن أهم ما في الكلمة أو الخطبة الكلمات العشر الأولى منها لأن كثيرا من الناس في عجلة من أمرهم وخاصة فيما يتعلق بالكلمات التي يمكن لسامعها أن يبقى أو ينصرف أو يستمع أو يغلق فالواحد منهم يريد أن يعرف بسرعة ما إذا كان الكلام الذي سيلقى يستحق انتباهه واهتمامه أم لا وهنا تبرز مقدرة وموهبة المتكلم فينبغي عليه أن يحرص على جذب المستمع من أول الكلام.

ومن وسائل الجذب الفعالة :

- تشويق المستمعين إلى ما سيقوله / بأن يذكر أمورا مشوقة ستأتي مع إبهامها وعدم الإفصاح عنها كأن يقول : هناك حدث غريب سأحدثكم عنه ..
- الإشارة في البداية إلى قصر الزمن الذي سيستغرقه : ويكون ذلك بطريقة لبقة كأن يقول: أتحدث إليكم في دقائق معدودة عن كذا وكذا . مع الحرص على الوفاء وعدم الإطالة كما سبق.
- ألا يطيل في صيغة الحمد والصلاة على النبي صلى الله عليه واله

وهذا في المواعظ والكلمات القصيرة خاصّة لأنه إذا أتي بصيغة الحمد الكاملة الواردة في خطبة ابن مسعود التي يبدأ بها كثير من خطباء الجمعة خطبهم فان هذا يستغرق زمنا ليس يسيرا يمكن أن ينصرف كثير من الحاضرين أثناءه .

- الدخول بمدخل مناسب : فالدخول للقلوب كالدخول للبيوت ، ولذا فمن الأفضل البحث عن مدخل مناسب لما يراد الحديث عنه ، ومن أفضل المداخل التي يمكن استخدامها الأحداث العامة كالأمطار والحوادث الشهيرة والاختبارات والأزمان الشريفة والمناسبات الدينية في وقتها. وكذلك فان من المداخل الحسنة التعليق على آيات تليت أو حديث سمع أو على موقف حصل .

8) إيراد قصة أو شعر

أو إيراد كل ذلك إن كان مناسبا للمقام ، وهذه الأمور وما يشابهها كالطرفة تعد من الأمور المحببة إلى النفوس و تجدد نشاط السامع وتقوي انتباهه ولذا فان لها أهمية بالغة ولابد أن يكون لدى الداعية محفوظ جيد منها وان يجعل من ضمن استعداده و تحضيره للموضوع الاستعداد بشيء من ذلك يوافق ما سيتكلم عنه .

وتتأكد أهمية ذلك إذا كان زمن الكلام يتجاوز عشر دقائق ، وقد وجدت أثناء دروس بعض العلماء الكبار أنهم كانوا يوردون قصة أو شعر أو طرفة أو موقف أثناء دروسهم العلمية الجادة وذلك لإبعاد الملل وتجديد النشاط .

9) **الابتعاد عن التكلف وإيراد وحشي الكلام وغريب الألفاظ**

وذلك لان المقصد من الكلام إيصال رسالة ذات أهداف معينة إلى السامعين ولابد لوضوح الرسالة وفهمها من وضوح كلماتها ومعانيها واستخدام الكلمات الغريبة والتعبيرات غير المفهومة مما يناقض ذلك ، وفي رأيي أن ذلك لا ينبغي إيراده أبدا لما فيه من التكلف ولعدم فائدته ولأنه قد ورد ذم مثل ذلك شرعا.

ومن أمثلة ذلك ما يقوله بعضهم في معرض كلامه حيث يقول (جاءوا زرافات ووحدانا !!) (ولابد من أن نحمي بيضة الإسلام !) وما شابه ذلك وكأن كلمات اللغة قد ضاقت عن التعبير إلا بمثل هذا.

8) **الاهتمام بالخاتمة**

وذلك لأنها آخر ما يسمعه المستمعون من الملقي وهي اقرب الكلام إلى التذكر .ومن أفضل ما يجعل في الخاتمة موجز قصير لأبرز ما تم الكلام عنه ويستحسن جعل ذلك على هيئة عناصر مختصرة ، كما انه يفضل التركيز في الخاتمة أيضا على أهداف الكلمة أو الخطبة التي يريد وصول السامعين إليها.

كيف تتحدث بثقة أمام الناس

"تفشل خططنا إذا لم يكن لها هدف . فحين لا يدري البحار أي مرفأ يريد ، فلن تكون هناك ريح مواتية" . حين تقدم صديقاً لشخص يراه لأول مرة فإنك تحاول أن تقيم علاقة في ثواني الأولي في الغالب من البحث عن اهتمام مشترك يربط بين الغريبين .

ولإقامة علاقة مع مستمعك حاول أن تستغل الثواني الأولى . ابتسم ! ابتسم ! ابتسم ! وانتظر على الأقل حتى يرد واحد منهم فقط الابتسامة قبل أن تنطق كلمتك الأولى.

اجذب مستمعك

إن أي متحدث كفء يستخدم أربع كلمات أساسية لكي يفلت انتباه مستمعه ، سواء كان هذا المستمع فرداً واحداً أو مائة فرد . هذه الكلمات هي : مرحباً ، أنت ، انظر، لذلك.

- حين تبتسم فإنك تقول لجمهورك مرحباً .
- وحين تقدم موضوعك ، يصبح المستمع انت.
- وحين تلقي حديثك ، فإن مستمعك ينظر .
- وحين تصل لخاتمتك ، يصل المستمع إلى لذلك .

إن كل حديث ، بصرف النظر عن طوله أو موضوعة ، يحتاج إلى مقدمة . والمقدمة هي الفقرة الأولى من الحديث ولها دوران لجذب انتباه المستمع ، فهي :

- تقود المستمع الى موضوعك
- تثير اهتمامه .

إن جملة الفرض (اعلان الهدف) تأتي في نهاية الفقرة الأولى وتلعب دور منصة الإطلاق بالنسبة لحديثك . وهذه الجملة تكون هي الهدف من إلقاء الحديث وتعد مستمعك للأسباب التي التي تقول من أجلها مثلاً إن إجازتك في باريس كانت كارثة .

وفيما يلي ثمانية أنواع من المقدمات المتصلة الفعالة وتستطيع أن تختار من بينها ما يناسب موضوعك وهدفك ومستمعك .

1. **تضييق من العام إلى الخاص**

إن موضوعاً مثل إجازتك في باريس سهل ولا يحتاج إلى تحديد أكثر . ولكن إذا قلت إن برنامج المعونة الخارجية يحتاج إلى مراجعة فإنك تتحدث عن موضوع شائك له أكثر من وجه . وتستطيع أن تقلل درجة تعقد الموضوع وذلك بتضييق الموضوع ، مثل نريد أن يكون لنا موقفاً صارماً بخصوص المعدات الحربية التي نرسلها للشرق الأدنى وحتى هذا الموضوع يمكن أن يضيق بناء على طول الحديث الذي ستلقيه .

ونحن نسمي هذا المنهج الاستقرائي والذي يقترب من المنهج الاستنباطي في النقاط التالية:

- إنه يقلل عمق واتساع الموضوع .
- يقلل الموضوع لفكرة واحدة .

- يمكن مناقشته تحديداً .

2. ضع نفسك موضع الخبير في موضوعك

إذا كنت غير معروف للمستمع ، فسوف يقدمك احد المرموقين (نأمل ان يكون بصورة مناسبة وجيدة) والذي سيعلن عن قدرتك على الحديث في الموضوع . وإذا كان ذلك غير كاف لكسب الثقه والاحترام لك ، فإنك ربما تحتاج إلى تأسيس مصداقية أكبرلدى المستمع . وإذا كانت مهنتك وذكاؤك وتعلميك وخبرتك تمكنك من إظهارك كخبير في موضوعك فلا تترد في بيان ذلك صراحة .

لنقل مثلاً أنك سمسار أراضي قادر على مناقشة استخدام الأرض وقوانين القسيم والإعارة والنقل وفحوص السندات وقانون البناء وغيرها وطلب منك الحديث إلى مجلس المدينة . إن خبرتك تجعلك أثقل من الرحالة الذي لم يمتلك أبداً سوى خيمة وإناء للطعام . وإن حديثك عن إنشاء مركز تجاري سيكون أكثر مصداقية من حديثه . وستجد المستمع مؤهلاً لسماع كفاءاتك كخبير لمساعدتهم على الوصول إلى النتيجة المطلوبة .

3. استخدم المقارنة

إن هدفك هو إظهار تفوق شيْ على آخر . لاحظ أنك هنا تتحدث عن شيئين لتقرر أيهما أفضل . ومن المستحيل أن تقيم كل شيْ يتضمنه موضوعك . مثلاً ، تستطيع أن تقارن مزايا الكلية المحلية بالجامعة ، تستطيع أو تقارن بين تويوتا وفولكس فاجن .

إذا كنت تناقش فكرة توظيف سكرتير جديد للشركة ، فربما تدخل للموضوع بجملة أعتقد أن الشخص الحاصل على دبلومة سكرتارية لسنتين أفضل من شخص ندربه على العمل وهذا يفرض عليك أن توضح أن فكرة ما أفضل من أخرى .

4. استخدم التفاصيل

التخصيصات أكثر فعالية من التعميمات . الأرقام والإحصاءات تكون غالباً مقنعة ولكنها تكون أكثر فائدة عندما تقرب لأقل رقم . لنقل إنك تناقش الأرق الذي يؤثر على الإنتاجية في شركتك ، وأنت تعلم أنه من ثلاثة إلى اربعة أشخاص من كل مائة يعانون من عدم النوم . قدر عدد مستمعيك واقسم عددهم على ثلاثة .

يمكنك أن تبدأ فتقول إن ثلث الموجودين بهذه الحجرة حوالي ثلاثين يعانون من الأرق . وتعلمون كيف أن عدم النوم يؤثر على الإنتاجية . وإليكم بعض الأفكار التي يذكرها الأطباء لمساعدتكم على حل هذه المشكلة .

وقد شاب نفسه حيث كان يحاول إقناع خريجي إحدى المدارس للالتحاق بمدرسة سكرتارية فقال لقد عملت في صيف ما على خط تجميع كنت أجلس لساعات أشاهد 120 يدأ تضع أنابيب معجون الأسنان في صناديق بينما كانت هناك 240 عيناً تحدق في لا شيء و60 عقلاً مغلقاً على فراغ . إن العمل على خط تجميع شئ ممل ، ولهذا ذهبت لمدرسة سكرتارية . إنك تستطيع أن تصبح سكرتيراً متمكناً وبمرتب كبير من خلال الالتحاق بأكاديميتي .

5. استشهد بخبير

إذا لم تكن أنت نفسك خبيراً في الموضوع الذي تتحدث عنه فحاول أن تستهد بمن هم خبراء لإعطاء مصداقية لمقدمتك . وتأكد من أن الخبير الذي تستشهد به خبير فعلاً في هذا الموضوع . مثلاً لو استخدمت لاعب السلة الشهير مايكل جوردون وأنت تتحدث عن القانون المشترك ، فإن ذلك لن يكون مقنعاً مثل استخدامك محامياً متخصصاً في هذا المجال .

لنفترض أنك تتحدث أمام نقابتك عن بناء مفاعل نووي في منطقتك . وانت تعلم أن المعارضة ستكون شديدة ومسموعة . وبصرف النظر عن وجهة النظر التي تؤيدها لا تعتمد على الكلام الذي تسمعه من رجال الشارع أو من مذيع مفرط في التفاؤل أو من طالب من جامعة قريبة . اذهب لمن يملك حقائق مدروسة . وإذا كان ممكناً اختر شخصاً معروفاً ومحترماً حتى لو كان المستمع ضد آرائه . إذ يكون عليهم أن يستمعوا لرأيه على الأقل .

6. استخدم الحكايات

إن استخدام قصص ونوادر من الحياة تعطي المستمع خلاصات عن طبيعة الإنسان ، وربما تكون هذه القصص فكاهية أو غير فكاهية . أحياناً تكون حزينة ولكنها تساعدك في

جذب المستمع إليك . حاول أن تجمع قصصاً عن سلوكيات غريبة أو غير معتادة أو مثيرة أو مضحكة أو مخيفة . مثلاً طفل يبلغ 12 سنه يختطف طائرة ويقلع بها دون إذن ، محنة كلب يسير من مايين لتكساس بحثاً عن الأسرة التي فقدته وهي راحلة ، أو الأم التي تبلغ 80 سنة في أول رحلة لها بالطائرة إلى روسيا . كل هذه الأحداث مؤثرة لأنها حقيقية وغير عادية . وهي تضفي على الموضوع لوناً وجاذبية وخصبية إذا ربطت هذه الحكايات بموضوعك ومستمعك .

ولنضرب لذلك مثالاً : لنقل إنك تتحدث بعد حادثة مرور وأنت تجادل ن أجل إنشاء إشارة المرور التي طالت الوعود بإنشاتها عند المنعطف الخطير الذي وقعت عنده الحادثة وأنت تطلب سرعة العمل . ذكر مستمعيك بالطفل الذي يبلغ ستة سنوات الذي صدمه سائح أول أيام الدراسة حيث لم ير السائح إشارة المرور التي تخفيها الشجيرات . أضف لحكايتك نتائج الحادث كسرت ساق الطفل وحوضه وفقد عاماً دراسياً وربما يعيش بقية حياته يمشي بصورة غير طبيعية وهذه المناشدة ربما تكون أكثر تأثيراً من أية إحصاءات عن الحوادث في بلدك .

7. عرف مصطلحاتك

إن الاف الكلمات قد خلت اللغة منذ الحرب العالمية الثانية ، لقد وضعت التكنولوجيا مصطلحات لا يعرفها الشخص المتوسط . وهذه الكلمات تحير غير المتخصصين وتستعصي عليهم . من المهم ان تتاكد من أن المستمع يفهم مصطلحاتك التي تستخدمها في الموضوع . ربما تحتاج إلى استخدام طباشير أو لوحة إذا كان الموضوع معقداً – مثل إنشاء المفاعل النووي – والذي يتطلب مصطلحات متخصصة .

8. استخدم أمثلة

لا شئ يثير أكبر من على سبيل المثال ...... ومثلاً .... وفي ذات مرة ...... وتذكر ...... لنفترض أنك تتحدث في معرض سيارات حيث تبحث عن حوافز لزيادة ترويجها .

إنك تستخدم أمثلة لنجاحات التجار لقد أقام جاك رايلي في سالزفابل احتفالاً صاخباً في قطعة أرض فراغ بالقرب من مصنعه لاستعراض السيارات ، وقد قدم العديد من استعراضات السيارات وأتاح للحضور تجربتها . وقد ذكر رايلي أن هذا الاحتفال المثير قد جذب الكثيرين وكانت النتيجة شراء الكثير من السيارات .

قام تاجر التجزئة ببيع كميات ضخمة من بضاعته عن طريق تقديم جوائز ومجاملة الزبائن بالفطائر والقهوة يقول التاجر إن الفكرة حققت نجاحاً مذهلاً واستحقت كل مليم صرف عليها . تذكر أن أمثلتك يجب أن تكون مرتبطة بالمستمع حتى تحقق التأثير المطلوب . إن الناس يهتمون بكل شيء له علاقة بصحتهم وأموالهم وعلاقاتهم ونجاحهم .

المقدمات مهمة

تستحق المقدمات أن تقضي فيها بعض الوقت والفكر والجهود . إنك تكسب نصف المعركة حين تجذب مشاهديك وتسيطر عليهم من خلال المقدمة .

إن تشبه الحديث بالمعركة ليس تشبيهاً بعيداً . الحديث فعلاً معركة إنك تحارب من أجل جذب انتباه المستمعين حين تحاول تسليتهم أو إخبارهم بشيء أو إقناعهم . وأنت تحاول أن تجعل الوقت الذي يستمعون فيه إليك وقتاً مفيداً . إن المشاهد يستحق أن تعطيه أفضل ماعندك مقابل الوقت الذي يعطيه لك والانتباه الذي يعيرك إياه . إذا أعطيت المقدمة الاهتمام الذي تستحقه ، فإن المستمع سيعيرك الاهتمام الذي تستحقه .

كيف تخرج من الموضوع

إن كثيراً من المتحدثين ينهون حديثهم بصورة مفاجئة ويجلسون . وهناك من يقدم فكرة جديدة ولا يكملها ، حيث يترك المستمع ولديه شعور بأنه مخدوع وحائر . إن أبسط وأسهل وأفضل خاتمة للحديث هي تلخيص النقاط الرئيسية فيه . مثلاً الآن تستطيعون أن تفهموا لماذا جعل المسكن السيئ والجيران المزعجون وارتفاع ثمن كل شيء إجازتي في باريس تجربة لا أود أن أكررها .

تذكر مباراة البيبول . حين يبدأ اللاعب هجمة ويدور حول القواعد من أجل إحراز هدف فإنه لا يترك اللعبة في نصف الطريق ويذهب ليجلس مع المشاهدين .

وحديثك مثله مثل لعبة البيسبول . حين تنتهي من آخر لأن تعود لنقطة البداية بمراجعة نقاطك واسترجاع أهم ما ذكرت من أسباب تؤيد وجهة نظرك . يجب أن تترك المستمع بنهاية مرضية تختم الموضوع ، وتزينه بربطة جميلة وأنيقة .

تمرين التواصل

هدف التمرين: إظهار مدى صعوبة التواصل بين شخصين. فالناس متحيزون ويمكن التنبؤ بردات أفعالهم وهم يتصرفون مدفوعين بمفاهيم ووجهات نظر مختلفة.

الأدوات: ورقة مع الرموز وأوراق وأقلام.

الوقت المطلوب: 15-20 دقيقة.

المستوى: الجميع.

محتوى التمرين:

- اطلب من كل مشترك أن يرسم رمزا. من المهم جدا أن لا يرى كل طالب رمز زميله.
- عندما ينتهي الطلاب من رسم رموزهم يجلسون وظهر كل واحد منهم للآخر لكي لا يرى كل واحد رسم الآخر.
- يبدأ مشارك بشرح رمزه لزملائه الآخرين. على بقية الطلاب الآن أن يرسموا الرمز الذي يشرحه زميلهم. يسمح للطلاب بالتواصل شفهيا عن طريق الكلام ويسمح لهم بإلقاء الأسئلة. بعد خمس دقائق يغيرون الدوار. والطالب الذي كان يشرح رمزه للآخرين عليه الآن أن يرسم الرمز الذي يصفه زميله الآخر وهكذا.
- يمكن للطلاب بعد ذلك مقارنة ما رسموه من خلال الوصف بالرمز الأصلي لزميلهم.
- ناقش التالي: هل كان من الصعب رسم الرمز ووصفه؟
- ما هي الغاية من هذا التمرين؟
- هل يمكن أن نربط هذا التمرين بمواقف حقيقية؟

- هل يمكن أن يخبرنا التمرين شيئا ما حول مدى صعوبة حل نـزاع مـا (لأن النـاس يكونون آراء قوية حول كيف ينبغي أن تكون الأشياء)؟

شروط النجاح الاتصال

1. وجود رغبة وحافز لدى المرسل وهذا يستدعي أن يكون له هدف واضح.
2. تحديد صيغة الرسالة ولا بد أثناء ذلك من توقع رد فعل المستقبل:والرسالة الناجحة هي التي تجيب على خمس أسئلة:

أـ ماذا أريد من هذه الرسالة ؟

ب ـ متى أريد ذلك ؟.

ج ـ اين أريده ؟

د ـ كيف أريد أن يتحقق ؟

ه ـ لماذا أنا أريده ؟.

3. إنجاز الرسالة فعلاً وتنفيذها على أرض الواقع.
4. استقبال المرسل إليه لرسالتك.
5. رد فعل 'المستقبل أو المرسل إليه تجاه رسالتك وهو الهدف الذي تسعى لبلوغه والوصول إليه.

إذن تستخلص مما مضى أن الاتصال حتى يكون ناجحًا لا بد من ركنين أساسين:

- إقامة علاقات قوية مع الآخرين والتوافق معهم.
- نقل المعلومات والأفكار إلى الآخرين والتأثير فيهم بما تريد.

الصفات التي يجب أن تتوافر في الشخص حتى يكون الاتصال ناجح :

قبل الالتحاق بأي شركة أو مؤسسة لا بد أن يكون لديك صفات تؤهلك للالتحـاق بها.

وفي هذا المقال نذكر لك مجموعة من الصفات تؤهلك لتكون ممتازًا في عملية الاتصال مع الآخرين، وكلما تحققت هذه الصفات في نفسك بصورة أكبر كلما كنت أنجح في الاتصال مع الآخرين.

الصفة الأولى/ الصدق والأمانة :-

كان رسول الله صلى الله عليه وآله وسلم مبلغًا في قومه بالصادق الأمين والصفة الأساسية التي تصف بها أي نبي ورسول هي الصدق والأمانة. بل روي الإمام أحمد أن رسول الله صلى الله عليه وآله وسلم قال: 'يطبع المؤمن على الخلال كلها إلا على الخيانة والكذب'.

وسئل رسول الله صلى الله عليه وآله وسلم: أيكون المؤمن جبانًا؟ قال: نعم، قيل له: أيكون المؤمن بخيلاً؟ قال: نعم. قيل له: أيكون المؤمن كذابًا؟ قال: لا.

لماذا بدأنا أول الصفات المؤهلة بالصدق والأمانة؟

إن الصدق والأمانة بمثابة الأساس الذي سنؤسس عليه عملية الاتصال مع الآخرين بأكملها، ومنذ الآن إلى نهاية هذا الباب تذكر دائمًا الصدق والأمانة، وأن أي شيء ستفعله في اتصالك مع الناس عليك بداية أن تكون صادقًا معهم أمينًا لهم.

فحينما نتكلم عن التقدير مثلاً تقديرك للشخص الآخر عليك أن تكون صادقًا في تقديرك له وفي الصفات الحميدة فيه، لا كما يظن البعض أن التقدير يعني عبارات مدح جوفاء وتملق ليس له علاقة بالحقيقة. وكذلك كن أمينًا في تقديرك تقدر الشخص وتثني عليه بما ينفعه ويعطيه الثقة في نفسه، فلا تسرف مثلاً في الثناء والمدح حتى يصاب الشخص بالعجب والغرور.

يقول د يل كارينجي 'فما الفرق إذن بين التقدير والتملق؟

الأمر بسيط الأول نقي خالص والآخر يصدر عن اللسان، الأول مجرد من الأنانية، والثاني قطعة من الأنانية، الأول مرغوب فيه من الجميع، والآخر مغضوب عليه من الجميع.

الصفة الثانية/ العدل:-

العدل مأخوذ من العِدلة وهي إحدى شقى حمل البعير، فالعدالة هي تعادل شقى حمل البعير وتوازنها. لذا فالعادل هو الذي عدل في حكمه وسوى بين طرفي القضية.

وقد جاء الأمر بالعدل في آيات كثيرة في كتاب الله وفي أحاديث رسول الله صلى الله عليه وآله وسلم قال تعالى: {**إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَانِ وَإِيتَاءِ ذِي الْقُرْبَى**} [النحل:90]. وقال تعالى: {**يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا كُونُوا قَوَّامِينَ بِالْقِسْطِ شُهَدَاءَ لِلَّهِ وَلَوْ عَلَى أَنْفُسِكُمْ أَوِ الْوَالِدَيْنِ وَالْأَقْرَبِينَ إِنْ يَكُنْ غَنِيّاً أَوْ فَقِيراً فَاللَّهُ أَوْلَى بِهِمَا فَلا تَتَّبِعُوا الْهَوَى أَنْ تَعْدِلُوا وَإِنْ تَلْوُوا أَوْ تُعْرِضُوا فَإِنَّ اللَّهَ كَانَ بِمَا تَعْمَلُونَ خَبِيراً**} [النساء:135].

وقال رسول الله صلى الله عليه وآله وسلم: 'إن المقسطين عند الله على منابر من نور عن يمين الرحمن عز وجل وكلتا يديه يمين الذين يعدلون في حكمهم وأهليهم وما ولوا'. فحتى تنفذ أمر الله وتفوز بمنابر من نور عليك أن تحقق العدل في اتصالك مع الناس. وكما ذكرنا فإن العدل موازنة بين طرفين وهكذا فإن اتصالك مع الناس يجب أن يكون متوازنًا بين طرفين وهما:

طرف السلبية × طرف العدوانية

فالشخص السلبي هو: الذي يقسم نفسه على أنها أقل أهمية من الآخرين ويتنازلوا عن حقوقهم وأرائهم ومشاعرهم دائمًا أمام حقوق الآخرين.

أما الشخص العدواني فهو على العكس تمامًا فهو يقيم نفسه على أنها أكثر أهمية من الآخرين ودائمًا ما يستبد برأيه وحقوقه ومشاعره على حساب حقوق الآخرين.

أما الشخص العادل فهو: أن تدرك أن احتياجاتك وحقوقك وأرائك ومشارعك ليست أقل أو أكثر أهمية من تلك التي تخص الآخرين، وأنها تتساوى معها في الأهمية، ولذا ففي ظلال العدل فأنت تطالب بحقوقك واحتياجاتك وتعبر عن آرائك ومشارعك في قوة ووضوح وفي الوقت ذاته تحترم وجهة نظر الآخرين وتستمع إليها وتتقبلها.

وهذا يضمن لك أنك لن تخرج من المواقف وأنت تشعر بعدم الارتياح من نفسك أو تترك الآخرين يشعرون بعدم الارتياح.

حتى تحقق العدل في تعاملك مع الناس اتبع الخطوات الآتية:

- قرر ما تريد.
- وضح هذا بصورة واضحة.
- فكر في أكبر عدد ممكن من طرائق التعبير عن قرارك على قدر استطاعتك.
- أنصت إلى الآخرين واحترم أرائهم.
- تقبل النقد من الآخرين وناقشه، وعند انتقادهم انتقد أعمالهم لا شخصيتهم.
- لا تتردد في قول 'لا' إذا ما احتجت إليها.

الإمام علي (عليه السلام) يضرب لنا مثالاً في العدل:

فقد سقط منه درعه في معركة صفين فبينما يمشي في سوق الكوفة يمر أمام يهودي يعرض درعه للبيع فقال لليهودي هذه درعي [يعبر عن حقوقه في قوة ووضوح] فقال اليهودي بل هي درعي وأمامك القضاء [يعبر عن حقه أيضًا] فيذهب الإمام علي للقاضي شريح ويقف هو واليهودي أمام شريح القاضي.

فقال شريح: البينة على من ادعى. فقال علي: إن الدرع درعي وعلامتها كيت وكيت. وهذا الحسن بن علي شاهدي على ذلك [يستخدم أكبر قدر من طرائق التعبير عن رأيه] فيقول شريح يا أمير المؤمنين إني أعلم أنك صادق ولكن ليس عندك بينة وشهادة الحسن لا تنفعك لأنه ابنك وقد حكمنا بالدرع لليهودي [يحترم الإمام علي النقد ويقدر وجهة نظر الآخرين]. ومن هذا الموقف الرائع في العدل وفي الاتصال الصحيح يدرك اليهودي أن هذا هو دين الحق فيقول: 'والله إن هذا الدين الذي تحتكمون إليه لهو الحق الناموس الذي أنزل على موسى وأنه لدين حق ألا إن الدرع درع أمير المؤمنين، وأني أشهد أن لا إله إلا الله وأن محمدًا رسول الله.

الصفة الثالثة/ الرحمة:-

يقول تعالى في كتابه لنبيه صلى الله عليه وآله وسلم {وَمَا أَرْسَلْنَاكَ إِلَّا رَحْمَةً لِلْعَالَمِينَ} [الأنبياء:107].

ويقول النبي صلى الله عليه وآله وسلم: 'الراحمون يرحمهم الرحمن، ارحموا من في الأرض يرحمكم من في السماء' ويقول أيضًا عليه الصلاة والسلام: 'إنما يرحم الله من عباده الرحماء'.

الرحمة هي بلسم العلاقات مع الآخرين، وروح الاتصال الصحيح وبدونها تصبح الحياة جافة جدًا وتفقد قيمتها ولا يصبح للاتصال معنى ولا روح.

أساس مهم جدًا في اتصالاتك وعلاقاتك الرحمة، أن تشعر بالآخرين وتحب الخير لهم وتقدر مشاعرهم وترى أحوالهم وظروفهم وبالرحمة يلتف الناس حولك ويحبونك ولا يملون من الجلوس معك والحديث إليك. قال تعالى في كتابه الكريم: {**فَبِمَا رَحْمَةٍ مِنَ اللَّهِ لِنتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظّاً غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ**} [آل عمران:159].

لقد وصلت هذه الصفة إلى ذروتها في شخص رسول الله صلى الله عليه واله فكان أرحم نبي بأمته وأرحم أب بأبنائه، وأرحم زوج بأزواجه، وأرحم قائد بجنوده.

حتى الجنة يا أخي الجنة رحمة، جاء في الحديث أن الله يقول للجنة: 'أنت رحمتي أرحم بك من أشاء من عبادي' ولا دخول الجنة ولا تنعم إلا برحمة الله تعالى'.

إن البشرية اليوم تعيش في مأساة عظيمة حروب وكوارث ومؤامرات وخيانات ويعاني ملايين النساء والأطفال والشيوخ والرجال من الظلم والقهر وقلة الأمان والخيانة والمكر والخداع، ولذا فاتصافك بالرحمة أيها القارئ العزيز ليس مفيدًا لك ولا للمحيط الضيق الذي تعيش فيه فحسب بل هو مفيد للبشرية المنهكة المتعبة جمعاء.

الصفة الرابعة/ التواضع:

قال تعالى في كتابه الكريم: {**تِلْكَ الدَّارُ الْآخِرَةُ نَجْعَلُهَا لِلَّذِينَ لا يُرِيدُونَ عُلُوّاً فِي الْأَرْضِ وَلا فَسَاداً وَالْعَاقِبَةُ لِلْمُتَّقِينَ**} [القصص:83]. وقال صلى الله عليه وآله وسلم: 'وما تواضع أحد لله إلا رفعه الله'.

التواضع أساس هام جدًا في اتصالك مع الآخرين فالشخص المتكبر مهما تعلم من فنون الاتصال والتعامل مع الآخرين لن يصل إلى اتصال ناجح حقيقي، وذلك لأن تكبره سيظل حاجزًا منيعًا بينه وبين الناس.

إن الكبر بمثابة الجدار العازل يعزل صاحبه عن الاتصال بالعالم الخارجي فهو يمنعك من الاتصال بالله قال تعالى في الحديث القدسي: 'الكبرياء ردائي والعظمة إزاري فمن نازعني واحدًا منهما ألقيته في النار ولا أبالي'.

ويمنعك من الاتصال بالجنة ودخولها: 'لا يدخل الجنة من كان في قلبه مثقال ذرة من كبر'.ولك أن تتأمل يا أخي رجل فقد الاتصال بالله وبالجنة وبالناس ماذا ستكون قيمته ووزنه في هذه الحياة الدنيا ؟

لا شيء.

ومرة أخرى نجد الرسول صلى الله عليه وآله وسلم يضرب لنا المثل في التواضع فقد روي الإمام البخاري عن أنس رضي الله عنه قال: 'إن كانت الأمة من إماء المدينة لتأخذ بيد رسول الله صلى الله عليه وسلم فتنطلق به حيث شاءت' فكن متواضعًا إلفًا محببًا سهلاً مع الناس.

الصفة الخامسة/ الحلم والأناة والرفق:

تحتاج إلى هذه الصفات كثيرًا في اتصالك مع الناس فإنه من المعلوم بالضرورة أن الكمال لله وحده عز وجل وأن النقص من طبيعة البشر لذا ينبغي أن نتوقع الخطأ والزلل من الآخرين، فعليك أن تكون حكيمًا مع الناس كاظمًا لغيظك رفيقًا بهم مقدرًا طبيعة النقص في تكوينهم، وإن لم تفعل ذلك وسرت وراء غضبك فقد تنصرم أواصر الأخوة والمحبة ويدب الشقاق والنزاع والخلاف، قال تعالى: {**وَأَطِيعُوا اللَّهَ وَرَسُولَهُ وَلا تَنَازَعُوا فَتَفْشَلُوا وَتَذْهَبَ رِيحُكُمْ**} [الأنفال:46]. وقال رسول الله صلى الله عليه وآله وسلم مخاطبا أشج عبد القيس: 'إن فيك خصلتين يحبهما الله الحلم والأناة'.

ولم لا تتصف بالرفق وقد قال صلى الله عليه وآل وسلم: 'إن الله رفيق يحب الرفق ويعطي على الرفق ما لا يعطي على العنف وما يعطي على ما سواه' وقال أيضًا صلى الله عليه وآل وسلم: 'إن الرفق لا يكون في شيء إلا زانه ولا ينزع من شيء إلا شانه'.

الصفة السادسة/ قبول الآخرين على ما هم عليه الآن :-

تقبل الآخرين بكل ما هم فيه الآن بسلوكهم وصفاتهم وأخلاقهم وأفكارهم ومشاعرهم، تقبل ذلك لأن هذا هو الواقع ونحن لا نعني بالتقبل أنك توافق على كل أفكارهم أو اعتقاداتهم أو مشاعرهم، فإنك ستجد في العالم حولك أصناف شتى من الناس ستجد المسلم والكافر والمؤمن والفاسق، والأمين والخائن، والصديق والعدو، والعصامي والعظامي، والصادق والكاذب، والمتواضع والمتكبر إلى غير ذلك من المتناقضات، وإنما أقصد تقبل كل هؤلاء لتقيم علاقات معهم وتتصل بهم، وتتعامل معهم بأسلوب صحيح فهذا تستفيد منه، وهذا تصلحه وهذا تحجم عن شره وهذا تغيره.

مثال : دائرة على الصبورة فيها نقطة سوداء

وجه نظرك مختلفة

مثال :حديث الرسول مع الإعراب كان يتكلم مع كل اعرابى على لهجته. والمتتبع للسنة يجد رسول الله صلى الله عليه وآله وسلم يقيم علاقات واتصالات مع كل الناس بجميع أصنافهم، فتجده في موقف جالس مع كفار قريش يناقشهم ويدعوهم إلى الإسلام، وفي موقف آخر مع أصحابه يعلمهم دينهم، وفي موقف ثالث يزور جاره اليهودي المريض، وفي موقف رابع مدعو إلى طعام من رجل يهودي، وفي موقف خامس مع أزواجه يداعبهم، وفي موقف سادس مع الجارية منطلقة معه حيث شاءت.

بعض الناس وبكل أسف لا يتصل إلا مع من يوافقونه ويعزل نفسه عن مجتمعه وعن العالم الذي يعيش فيه، وبعضهم يردد كثيرًا أن أغلب الناس لا يعجبونه، وأنهم بحاجة إلى التغير حتى يتصل بهم.

وهذا فهم خاطئ، لا تنتظر التغيير من أحد بل غير أنت من نفسك، أنت لديك القدرة على التعامل والاتصال مع جميع البشر ومع كل البشر ولكن إذا غيرت من نفسك وصلت لهذا المستوى العالي من الاتصال اللامحدود وتذكر دائمًا أن التغيير يأتي من الداخل لا من الخارج وأن الله لا يغير ما بقوم حتى يغيروا ما بأنفسهم.

هناك مثل صيني يضرب لهؤلاء:

'أن هناك شاب في العشرين من عمره قرر أن يغير العالم كله خلال عشرين سنة، وبعد عشرين سنة وحينما صار في الأربعين من عمره وجد صعوبة شديدة في ذلك، وأنه لم يستطع أن يغير العالم فقرر أن يغير بلده خلال عشرين عامًا، بعد عشرين عامًا وحينما صار في الستين من عمره وجد أنه لم يصنع شيئًا، فقرر أن يغير من مدينته خلال عشرين عامًا، وبعد عشرين عامًا وحينما صار في الثمانين من عمره، قرر أن يغير من أسرته وبعد عشرين عامًا وحينما صار في المائة من عمره، ووجد أنه لم يغير شيئًا اكتشف أخيرًا الحقيقة المرة.

مبادئ الاتصال الأساسية:

المبدأ الأول: الاتصال يقوم على فهم الآخرين والتآلف معهم:

دعنا نساعدك بداية في فهم أنماط الناس من جهة استقبالهم للمعلومات والتعبير عن آرائهم، فمن هذه الجهة يقسم الناس إلى ثلاثة أقسام:

1ـ البصري:

هذا الشخص يرى العالم حوله من خلال الصور والرؤية بالعين حتى أنه عند الحديث عن المعاني المجردة يحولها إلى صور مشاهدة فهو يركز أغلب انتباهه على صور وألوان التجربة، وعندما يصف حادثة معينة يصفها من خلال الصور، وتجد عباراته يكثر فيها: أرى ـ أنظر ـ يظهر ـ مشهد ـ وضوح ـ لمعان ـ ملاحظة ـ مراقبة ـ منظر ـ ألوان ـ ظلام ـ ظلال ـ شروق.

هذا الشخص تجده سريعًا في حركته سريعًا في كلامه في أكله، حياته على نمط سريع وذلك بسبب تأثره بالنمط الصوري القائم على الصور المتلاحقة والضوء.

2ـ السمعي:

هذا الشخص الحاسة الغالبة عليه في استقبال المعلومات وفي رؤية العالم من حوله هو السمع، هذا الشخص يحب الاستماع كثيرًا وله مقدرة فائقة على الاستماع دون

مقاطعة ويهتم كثيرًا باختيار الألفاظ والعبارات وتجد كلامه بطيئًا، ويركز على نبرات صوته عند الكلام كما أنه يميل للمعاني التجريدية النظرية كثيرًا.

وتجد عباراته يكثر فيها: اسمع ـ انصت ـ إصغاء ـ صوت ـ رنين ـ لهجة ـ ازعاج ـ صياح ـ همس ـ ثرثرة ـ صهيل ـ زئير ـ رعد. الشخص السمعي يتأنى في اتخاذ القرار ويجمع أكبر قدر من المعلومات قبل اتخاذه ويقلل إلى أدنى درجة مستوى المخاطرة، فهو رجل قرار حذر . **مثال** قال احد الحكماء : المستمع الجيد خطيب جيد

3ـ الحسي:

هذا الشخص ينصب اهتمامه الرئيسي على الشعور والأحاسيس، وإذا حكى لك عن تجربة معينة سيحكيها لك من خلال ما شعر به وما أحس به، ولذلك فإن قراراته مبنية على المشاعر والعواطف المستنبطة من التجربة.

هذا الشخص تجد كلامه أكثر بطئًا من سابقيه ويستشعر ثقل المسؤولية أكثر من غيره ولذلك ينفعل للمبادئ ويندفع للعمل لها وتجد عباراته يكثر فيها: شعور ـ إحساس ـ لمس ـ إمساك ـ حار ـ بارد ـ ضغط ـ شدة ـ ألم ـ حزن ـ سرور ـ ثقل ـ جرح ـ ضيق.

وهكذا إذا فهمت شخصية الآخر، وحددت نمط إدراكه،فإن هذا سيساعدك كثيرًا في تحقيق التآلف معه.

اختبار توضيحي

اعرف شخصيتك :-

ها هو اختيار مكون من عشرة أسئلة لتتعرف على شخصيتك:

1ـ ما الذي يؤثر في قرارك بشراء كتاب؟

أـ لون الغلاف والصورة داخل الكتاب.

ب ـ عنوان الكتاب ومحتواه.

ج ـ نوعية الورق وإحساس لمسه.

2ـ ما الذي تفضله حينما يشرح لك أحد فكرة جديدة؟

أـ مشاهدة الصورة الإجمالية.

ب ـ مناقشة الفكرة مع الشخص المعني ومع أشخاص آخرين والتفكير فيها.

ج ـ الشعور بالفكرة.

3ـ ما الذي يحدث حينما يواجهك تحدٍ؟

أـ ترى وتتخيل النواحي المختلفة لهذا التحدي.

ب ـ تتبادل الآراء حول الحلول البديلة والخيارات.

ج ـ تقرر وفقًا لمشاعرك.

4ـ في اجتماع عمل ما هو التصرف الذي تميل إليه؟

أـ مراقبة وجهات النظر ثم إبداء وجهة نظرك الخاصة.

ب ـ الاستماع إلى جميع الخيارات ثم تشرح رأيك في الموقف.

ج ـ الشعور بالمنافسة ثم إبداء رأيك.

5ـ إذا احتجت إلى معلومات محددة ما الذي تتوقع حدوثه؟

أـ تنقب بنفسك للإطلاع على أراء مختلفة.

ب ـ تستمع إلى أفكار الخبراء.

ج ـ تستعين بخبرة ومعرفة أفراد آخرين.

6ـ في حالة اختلافك مع شخص آخر ماذا تفعل عادة؟

أـ تركز على بلاغ الشخص الآخر.

ب ـ تصغى باهتمام دون مقاطعة.

ج ـ تحاور بما يقصده الشخص الآخر.

7ـ في مؤتمر أو ندوة ما هو دافعك الأول؟

أـ النظر إلى الصورة الإجمالية وتقييم الأشياء البصرية.

ب ـ الإصغاء لكل كلمة في البلاغ.

ج ـ الشعور بمعنى البلاغ.

8ـ ما هو الشيء الذي تبحث عنه في علاقة إنسانية؟

أـ الشخص الآخر وهو في أحسن أحواله.

ب ـ كلمات دعم وتأييد من قبل الشخص الآخر.

ج ـ الشعور بالحب والتقدير من قبل الشخص الآخر.

9ـ ما الذي تبحث عنه لدى شرائك سيارة جديدة؟

أـ الأجهزة البارزة المميزة مثل تكييف الهواء والنوافذ الكهربائية والمقاعد الجلدية.

ب ـ كافة التفاصيل التي يزودك بها البائع.

ج ـ قيادتها دون تأخير بغية الشعور بالتحكم فيها والسيطرة عليها.

10ـ عند سفرك على متن طائرة ما الذي تبحث عنه؟

أ ـ مقعد بالقرب من النافذة.

ب ـ مقعد بقرب الجناح لكونه أقل إزعاجًا للآخرين.

ج ـ مقعد وسط يجعلك تشعر بقدر أكبر من الطمأنينة.

المجموع الكلي [أ] [ب] [ج]

ـ إذا حصلت في [أ] على أعلى مجموع للنقاط فأنت بصري.

ـ إذا حصلت في [ب] على أعلى مجموع للنقاط فأنت سمعي.

ـ إذا حصلت في [ج] على أعلى مجموع للنقاط فأنت حسي.

لا حظ أين يقع المجموع الثاني للنقاط المسجلة فهو يمثل النمط الإدراكي الثاني والثالث طبعًا يكون أدنى مجموع قد حصلت عليه.

ـ وبعد أن فهمت أخي القارئ أنماط الناس فيتطرائق حديثنا إلى طرائق تحقيق الألفة مع الشخص الآخر، فإذا كنت في اجتماع مثلاً أو في لقاء مع شخص وتريد تحقيق الألفة مع الشخص المقابل فأمامك خطوتين:

الخطوة الأولى / المجاراة :-

المجارات أن تجعل سلوكك الخارجي يتوافق مع سلوك الشخص الخارجي ويتم ذلك من الخطوات الاتية:

- حاول أن تجعل تنفسك متوافقًا مع الشخص الآخر وقد يكون هذا غير مريح بالنسبة لك ولكن تزامن التنفس يعني تأسيس الألفة.
- حاول أن تجعل صوتك متوافقًا مع صوت الآخر من حيث السرعة ـ النبرة ـ الشدة، وسوف يساعد فهمك لطبيعة الشخصية علي تحديد الصوت المناسب لها.
- حاول أن تجعل حركاتك متوافقة مع حركة الآخر حركة اليدين والرجلين والرأس.
- حاول أن تجعل تعبيرات الجسم متوافقة مثل طريقة الجلوس ـ وضع اليد على الخد ـ وضع اليدين على بعضهما ـ تشبيك الأصابع، لاحظ ماذا يفعل المقابل وافعل مثله.
- تكلم مع الشخص المقابل بالأسلوب الأقرب إلى شخصيته فإذا كان شخصًا بصريًا ركز على تصوير الكلام له وضرب الأمثلة الواضحة، وأما إن كان شخصًا سمعيًا ركز على نبرة صوتك واشرح الوضع بالتفصيل وشجع المناقشة بطرح أسئلة صريحة وحاول أن تركز على المعاني والألفاظ الدقيقة.

وإذا كنت مع شخص حسي اجعله يشعر بما تقوله وتفاعل مع الكلام.

الخطوة الثانية/ القيادة:

تولد المجاراة التآزر والاتصال القوي، أما الآن وفي هذه الخطوة آن لك أن تقود الشخص الآخر بعدما حصل هذا الاتصال وهذا التآزر، هيا! خذ الآن بزمام المبادرة! قم

بتغيير مقصود في سلوكك، وستجد أن المقابل يجاريك بدوره أو يتبعك، إذا حدث ذلك فإن هذا الشخص يتبع قيادتك ولديك علاقة اتصال ممتازة، الآن في هذه اللحظة تستطيع قيادته نحو النتيجة المرغوبة مثل أن تقنعه بما تريد أو تدفعه نحو عمل أو سلوك معين.

هذا هو المبدأ الأول نلخصه في الخطوات التالية:

1. فهم شخصية الشخص الآخر هل هو بصري أم سمعي أم حسي؟
2. حقق التآلف والتآزر من خلال مجاراة سلوك الشخص الآخر.
3. بعد الاطمئنان على تحقيق التآلف قم بقيادة الشخص الآخر نحو ما تريد وتأكد من ذلك من خلال تغيير سلوكك وملاحظة رد فعل الشخص الآخر.

المبدأ الثاني/ ثلاثية الاتصال:

يعتقد بعض الناس أنه حتى يؤثر على الآخرين ويتصل بهم اتصالاً جيدًا فسيركز على الكلمات المؤثرة ويرتبها بنظام معين على حسب شخصية الآخر، وبذلك قد أتم عملية الاتصال، والواقع أنه بذلك قد حصل 7٪ فقط من عملية الاتصال.

فقد أجريت دراسات في بريطانيا في عام 1970م حول تأثير الكلام على الآخرين فوجدوا نسبة التأثير في الآخرين أتت على الوجه التالي:

- الكلمات والعبارات 7٪ من التأثير.
- نبرات الصوت 38٪ من التأثير.
- تعبيرات الجسم الأخرى من عيون ووجه وأيدي وجسم 55٪ من التأثير وعلى الرغم من هذه النسبة الضئيلة للكلمات والعبارات إلا أنها قد تبلغ 100٪ عند الشخص الآخر لذلك اختر كلماتك بعناية.

المبدأ الثالث/ أهمية الدقة اللغوية في الاتصال:

في عملية الاتصال تحتاج إلى أن تكون دقيقًا جدًا في اللغة التي تستعملها، وعليك أن تركب الجمل بصورة صحيحة محتوية على المعلومات المطلوبة من أجل الحصول على الإجابة المتوقعة.

ـ ومن ناحية أخرى فإن الآخرين أثناء حديثهم وبدون أن يشعروا كثيرًا ما يرتكبون أخطاء شنيعة في التعبير عما بداخلهم، أكثر الأخطاء التي تحدث هي: الحذف والتشويه والإلغاء، وسيأتي تفصيل ذلك إن شاء الله، لكنك تحتاج أثناء اتصالك بالناس إلى استدراك هذه الأخطاء من خلال السؤال والاستفسار والتأكد حتى تفهم الآخرين بصورة صحيحة وتصل إليك المعلومات المقصودة، وإليك شرح للأخطاء الثلاثة الشائعة في استعمال للغة:

1ـ الحذف:

قد يخاطب شخص ويحذف وسط الكلام معلومات أنت تحتاجها مثال [1] قُتِلَ الرجل!

نقول له: من القاتل؟

[2] قتله الأسد.

نقول له: من المقتول؟

[3] أنا أكثر حكمة!

نقول له: مقارنة بمن؟

2ـ التشويه:

[1] مثل أن يقول لك: إنه يؤذيني.

نقول له: ما هو نوع الأذى؟

[2] أو يصدر حكمًا معينًا فيقول مثلاً: من المؤكد أنك تفهم ما أقول.

فنقول: من المؤكد بالنسبة لمن؟ أو ما الذي جعله مؤكدًا؟

[3] أو يربط سببًا بنتيجة: كأن يقول: أنت لا تتصل بي أنت لا تحبني.

فنقول: كيف أن مجرد عدم الاتصال يعني عدم المحبة؟

3- الاعمام:

[1] مثل أن يقول: لم أنجح في أي شيء في حياتي.

فنقول له: في كل حياتك! هل نجحت في أي شيء في حياتك ولو مرة واحدة؟

[2] أو نقول: كل الرجال صنف خائن لم أقابل رجلاً أمينًا.

فنقول لها: لا أحد على الإطلاق؟ ماذا عن والدك؟

كل هذه الأخطاء تقتضي منك أن تكون في تركيز شديد أثناء اتصالك مع الآخرين جاعلاً حواسك منتبهة لما يحدث. وقد لا يترتب على هذه الأخطاء ضرر يذكر في غالب الأحيان، ولكن هناك أحيان أخرى يكلف الخطأ فيها حياة الإنسان بل حياة أمة بأكملها.

أساليب عملية في فن الاتصال والتعامل مع الآخرين.

القاعدة الأولى/ قدر الشخص:

التقدير حاجة فطرية يبحث عنها البشر ، كل البشر يرغبون في أن يكونوا شيئًا مذكورًا فالإنسان بداية يبحث عن الطعام والشراب فإذا تمكن من ذلك بحث عن الأمن، فإذا تمكن من ذلك بحث عن التقدير فإذا تمكن من ذلك بحث عن الإنجاز.

يقول الأستاذ جون ديوي 'أعمق واقع للإنسان إلى العمل هو الرغبة في أن يكون شيئًا مذكورًا'.وها هو أحد المديرين الناجحين يسمى تشارلي شواب يسأل عن سر نجاحه في التعامل مع الناس فيقول: 'إنني أعتبر مقدرتي على بث الحماسة في نفوس الناس هي أعظم ما أمتلك وسبيلي إلى ذلك هين وميسور فإني أجزل لهم المديح والثناء وأسرف في التقدير والتشجيع'.

إن الناس يبحثون عمن يقدرهم في هذه الحياة وإذا وجدوه تمسكوا به وأحبوه حبًا شديدًا، وإليك هذه القصة العجيبة لتدرك مدى حاجة الناس إلى التقدير: يقول الكاتب الشهير ديل كارنيجي: 'ارتحل مستر 'سي' عقب انضمامه إلى معهدي بمدة وجيزة إلى لونج ايلاند في صحبة زوجته ليزوروا بعض أقاربها الآخرين، ولما كان يتحتم على مستر 'سي'

أن يخبر طلبة فصله بنتيجة تطبيقه لمبدأ 'إظهار التقدير للناس' فقد فكر في أن يبدأ بالعمة العجوز.

والقى مستر 'سي' نظرة في أرجاء البيت ليرى أي الأشياء فيه يسعه أن يبدي تقديره له وما لبث أن سأل العمة العجوز: ألم يشيد هذا البيت في نحو عام 1890؟ فأجابته: بلى هذا على وجه التحديد هو العام الذي بني فيه.

فقال: إنه يذكرني بالبيت الذي ولدت فيه، إنه جميل، قوي البناء، فسيح الأرجاء، متعدد الغرف، وإنه لمن سوء الحظ أن مثل هذه البيوت لم تعد تشيد في هذه الأيام.

فوافقته العمة العجوز على ذلك، وأخذت تحكي له ذكريات الماضي يوم كانت مع زوجها المتوفى ثم أخذت تطوف به في البيت فأبدى مستر 'سي' تقديره المخلص للتذكارات الجميلة التي جمعتها خلال رحلاتها مع زوجها بقول مستر 'سي' فلما فرغنا من جولتنا بأنحاء المنزل اقتادتني العمة إلى الحديثة حيث الجاراج، وهناك وجدت سيارة باكار فخمة تكاد تكون جديدة لم تمس وقالت لي العمة في لهجة رقيقة:

لقد اشترى زوجي هذه السيارة قبل أن يموت بمدة قصيرة ولم أركبها قط منذ وفاته، إنك يا مستر 'سي' تقدر الأشياء الجميلة ذات الذكرى العزيزة فخذ هذه السيارة إنها لك مع أخلص تحياتي'.

ففوجئ مستر 'سي' بهذه المفاجأة قال: كيف يا عمتي؟ إنني أقدر كرمك طبعًا ولكني لا أستطيع أن أقبل عطيتك، إنني لست قريبًا لك ولديك أقارب كثيرون يودون أن تكون لهم هذه الباكار. فقالت في ازدراء: أقارب؟ نعم لدي أقارب ليس لهم سوى انتظار موتي كي يظفروا بهذه السيارة ولكن بعدًا لهم.

فعدت أقول لها: حسنًا إذا كنت لا تريدين أن تعطينها لأحد منهم فلماذا لا تبيعينها؟ فهتفت مرة أخرى أبيعها ؟ أتحبني أبيع هذه السيارة ؟ أو تظن أنني أطيق أن أرى الغرباء يروحون أمامي ويغدون بهذه السيارة ؟ هذه السيارة التي اشتراها زوجي لي أنا ؟ إنني سأهديها لك يا مستر 'سي' فأنت تقدر التذكارات حق قدرها'.

هذه العجوز كانت تتلهف إلى شيء من التقدير والاعتراف بأهميتها فلما وجدت من يغدق عليها هذا التقدير لم تجد أقل من سيارة باكار تهديها له لتعبر عن امتنانها وشكرها'.

وإلى جانب ذلك فإن التقدير يعطي الشخص دفعة إيجابية قوية جدًا إلى الأمام ، ويبني في الشخص الثقة بالنفس والشعور بالنجاح ويثبت الإنسان في مواقف الشدائد والمحن، كما فعلت خديجة رضي الله عنها حينما رجع إليها رسول الله صلى الله عليه وسلم بعدما نزل عليه جبريل أول مرة فقال لها: لقد خشيت على نفسي. فقالت له: 'كلا والله لا يخزيك الله أبدًا إنك لتصل الرحم وتحمل الكل وتكسب المعدوم، وتقري الضيف وتعين على نوائب الحق'.

مرت بي بعض الأيام كنت مصابًا ببعض الإحباط فقررت أن أصنع ملفًا داخل ذهني يجمع كل كلمات التقدير الحقيقية التي مرت بي في حياتي ؟ فبدأت أتذكر وكلما ذكرت موقفًا سجلته في ذهني، تذكرت مواقف من والدي ومن بعض المعلمين ومن شيوخي، فإذا بي أشعر بأمل كبير وتزداد ثقتي بنفسي وبالفعل تغيرت بعد صنع هذا الملف كثيراً، ومررتُ بعد صنعه بفترة إنجاز كبيرة بحمد الله.

ولكن نذكرك وننبهك بأن يكون تقديرك مخلصا وصادقا وحقيقيا ، ابتعد عن التزلق الزائف ، وأخرج الكلام من قلبك واصدق الله فيه، استخدم كلمات ساحرة مثل أن تقول للشخص: أنت رائع، يعجبني فيك القوة والإصرار، لقد تغيرت بالفعل إلى الأحسن إننا نقطع شوطًا كبيرًا في إنجاز ما نريد، أنت على ما يرام.

ولقد استخدم رسول الله صلى الله عليه واله هذا الأسلوب في تربية أصحابه أيما استخدام، والمطالع لسيرة رسول الله صلى الله عليه واله يجدها مفعمة بالتقدير المخلص، فهذا أبو بكر يسميه بالصديق ، وهذا عمر يسميه بالفاروق، وهذا خالد يسميه سيف الله المسلول ، وهذا حمزة يسميه أسد الله ، وهذا علي بن أبي طالب ، يخبر عنه أنه من الرسول صلى الله عليه وسلم بمنزلة هارون من موسى، وهذا عثمان بن عفان يقول عنه

أنه تستحي منه الملائكة، وهذا أبو عبيدة يسميه أمين الأمة، وهذا معاذ بن جبل يسميه أعلم الأمة بالحرام والحلال.

القاعدة الثانية/ اظهر اهتمامًا حقيقيا بالشخص:

على قدر اهتمامك بالناس على قدر ما يهتم بك الناس، فالناس تبحث عمن يهتم بهم ويتفقد أحوالهم ويسأل عليهم لاسيما في هذا الزمان الذي انشغل فيه كل امرئ نفسه.

وقد رأيت في حاجة الناس وتعطشهم إلى من يهتم بهم الجب العجاب فبمجرد أن ترفع سماعة الهاتف لتسأل على شخص أو ترسل إليه رسالة على الجوال حتى تجد هذا الشخص يمتن لك هذا الصنيع العظيم امتنانًا عظيمًا، ويطلب منك أن تزيد من هذا العمل بقدر استطاعتك، بل أحيانًا تواجهني مواقف محرجة من بعض الإخوة [وهم إخوة أكفاء كرام متعلمون ومثقفون] حينما يسألونني أو يطلبون مني أن أهتم بهم أو أن أسأل عليهم حينها أشعر بتقصيري تجاههم وأطلب منهم العفو والصفح.

لقد كان رسول الله صلى الله عليه وآله وسلم يهتم بأصحابه ويتفقد أحوالهم ويسأل عن غائبهم، ويزور مريضهم، وكان أبو بكر رضي الله عنه وهو خليفة المسلمين يذهب إلى بيت امرأة عجوز ليتفقد أحوالها وينظف لها بيتها ويحلب شاتها ثم ينصرف، وهكذا كان عمر يفعل رضي الله عنه.

فلماذا لا نهتم نحن بأحوال الناس ولا نسأل عليهم ولا نظهر اهتمامًا بهم؟ أعرف أحد الإخوة كانت إذا جاءت أيام الامتحانات يتصل بجميع إخوانه ليطمئن عليهم وكنت من جملة من يتصل بهم، وكنت أسعد بهذه المكالمة التي لم تكن تستغرق أكثر من دقيقة 'ماذا فعلت في الامتحان اليوم؟ ما هو الامتحان القادم؟ ربنا يوفقك.

وحينما تكلمت مع بعض الإخوة بخصوص هذا الموضوع ذكروا لي أيضًا الأثر الإيجابي الذي تطبعه هذه المكالمة في نفوسهم حتى إن أحد الإخوة قال لي: 'في أحد الامتحانات لم يتصل الأخ فلان بي فاتصلت أنا به'.

فتأمل كيف استطاع هذا الأخ أن يقيم اتصالاً ناجحًا من خلال تصرف بسيط وسهل.

اشتكى أحد الإخوة في مدة ماضية من تردي وضعه الإيماني ومن عدم قدرته على مواجهة الذنوب والمعاصي، وكانت المشكلة عدم وجود أخ له علاقة قوية معه حتى يساعده في اجتياز هذه المحنة، حتى برز أحد الإخوة وساعده في تجاوز هذه المحنة، فسألت هذا الأخ الذي ساعد الأخ المشتكي فقلت له: كيف استطعت أن تقيم علاقة قوية مع هذا الأخ مع أني لا أراك تعبر عن مشاعرك وعواطفك تجاهه وهو شخص عاطفي؟ فقال لي: إنه الاهتمام بالشخص. وهكذا اهتم بالشخص وتفقد أحواله تجد نفسك قطعت شوطًا كبيرًا في الاتصال معه.

القاعدة الثالثة / أظهار الحب ..

القاعدة الرابعة / حدث الآخرين بمجال اهتمامهم :-

فالفرد يميل إلى من يحاوره و يحدثه في الميدان الذي يتخصص فيه و يميل إليه

القاعدة الخامسة / أحسن لمن تتعامل معهم تأسر عواطفهم :-

كما قال الشاعر : أحسن إلى الناس تستعبد قوبهم فطالما استعبد الإنسان إحسانا

القاعدة السادسة استخدم أسلوب المدح :-

امدح الآخرين إذا أحسنوا فللمدح أثره في النفس ولكن لا تبالغ

القاعدة السابعة : تجنب تصيد عيوب الآخرين وانشغل بإصلاح عيوبك..

القاعدة الثامنة : تواضع فالناس تنفر ممن يستعلي عليهم..

القاعدة التاسعة : تعلم فن الإنصات فالناس تحب من يصغي لها ..

القاعدة العاشرة : وسع دائرة معارفك واكسب في كل يوم صديقا..

القاعدة الحادي عشر : اسعى لتنويع تخصصاتك واهتماماتك تتسع دائرة معارفك وتتنوع صداقاتك ..

القاعدة الاثنا عشر : للناس أفراح و أتراح فشاركهم وجدانيا و للمشاركة في المناسبات المختلفة مكانتها في نفوس الناس ..

القاعدة الثالثة عشر : حاول أن تكون واضحاً في تعاملك وابتعد عن التلون والظهور بأكثر من وجه .. فهما بلغ نجاحك فسيأتي عليك يوم وتتكشف أقنعتك .. وتصبح حينئذٍ كمن يبني بيتاً يعلم أنه سيهدم

القاعدة الرابعة عشر : حافظ على مواعيدك مع الناس واحترمها، فاحترامك لها معهم.. سيكون من احترامك لهم.. وبالتالي سيبادلونك الاحترام ذاته.

القاعدة الخامسة عشر : لا تكن لحوحاً في طلب حاجتك..

لا تحاول إحراج من تطلب إليه قضاؤها.. وحاول أن تبدي له أنك تعذره في حالة عدم تنفيذها وأنها لن تؤثر على العلاقة بينكما. كما يجب عليك أن تحرص على تواصلك مع من قضوا حاجتك حتى لا تجعلهم يعتقدون أن مصاحبتك لهم لأجل مصلحة.

القاعدة السادسة عشر : اختر الأوقات المناسبة للزيارة..

ولا تكثرها.. وحاول أن تكون بدعوة.. وإن قمت بزيارة أحد فحاول أن تكون خفيفاً لطيفاً.. فقد يكون لدى مضيفك أعمال وواجبات يخجل أن يصرح لك بها، ووجودك يمنعه من إنجازها .فيجعلك تبدو في نظره ثقيلاً.

القاعدة الثامنة عشر : ابتعد عن التكلف بالكلام والتصرفات. ودعك على طبيعتك مع الحرص على عدم فقدان الاتزان.. وفكر بما تقوله قبل أن تنطق به.

القاعدة التاسعة عشر : حاول أن تقلل من المزاح..

فهو ليس مقبولاً عند كل الناس.. وقد يكون مزاحك ثقيلاً فتفقد من خلاله من تحب.. وعليك اختيار الوقت المناسب لذلك.

القاعدة العشرون: حاول أن تنتقي كلماتك..

فكل مصطلح تجد له الكثير من المرادفات فاختر أجملها.. كما عليك أن تختار موضوعاً محبباً للحديث.. وأن تبتعد عما ينفر الناس من المواضيع.. فحديثك دليل شخصيتك.

النشاطات داخل الكتاب

1. نشاط عناصر الاتصال

دائرة الاتصال

تعالوا نحاول معًا -باستخدام مهارات الاتصال الفعال عن طريق الكتابة- أن نرسم وسيلة إيضاح تساعدنا على تخيل مسارات المعلومات أثناء التواصل مع الآخرين ومعوقاتها.

الأدوات المطلوبة:

ورقة مقاس A4، ومجموعة ألوان، وقلم رصاص.

خطوات التنفيذ:

1. ابدأ الرسم باستخدام القلم الرصاص على عرض الورقة، ارسم دائرة في حجم قبضة يدك في الطرف الأيمن من الورقة، ولوّنها باللون الأزرق مثلاً واكتب بداخلها "أنا".
2. ثم ارسم دائرة مماثلة لها في الحجم في الطرف الأيسر من الورقة ولونها باللون الأحمر، واكتب فيها "هو".
3. الآن ارسم خطًا منحنيًا يخرج من قمة الدائرة الزرقاء الخاصة بك ليصل إلى قمة الدائرة الحمراء الخاصة بالآخر، وارسم عليه أسهمًا صغيرة تبين اتجاهه من اليمين إلى اليسار، ثم اكتب فوقه بخط واضح: "إرسال".
4. ثم ارسم خطًا منحنيًا آخر يخرج من قاعدة دائرة الآخر ليصل إلى قاعدة دائرتك، وارسم عليه أسهمًا صغيرة تبين اتجاهه من اليسار إلى اليمين، ثم اكتب تحته بخط واضح: "استقبال".
5. ارسم خطًا متقطعًا مستقيمًا يصل بين دائرتك ودائرة الآخر من المنتصف، ارسمه عريضًا في شكل قوالب طوب، ولوّنها بألوان كئيبة لا تحبها، واكتب داخل كل

واحدة منها إحدى هذه الكلمات: معوقات، إزعاج، تشويش، ضوضاء، حواجز، سلبيات.. إلخ.

الشكل النهائي:

بيضاوي كبير، في كل طرف منه دائرة ذات لون مختلف، وفي وسطه صف متقطع من قوالب الطوب، يصل بين منتصفي الدائرتين.

اكتب على لوحتك عنوانًا كبيرًا: "دائرة الاتصال".

تعالوا الآن لنشرح هذه الدائرة المهمة التي نستعملها يوميًا مئات المرات دون أن ندري.

ببساطة شديدة، كل واحد منا عندما يريد أن يتواصل مع إنسان آخر يكون عنده فكرة معينة أو "رسالة" message يريد توصيلها له، فيبدأ في "تشفير" encoding ما يريد قوله إلى اللغة المفهومة بينهما (سواء منطوقة أو غير منطوقة، كالإشارات والنظرات)، ثم يستخدم وسائل اتصال متعددة حتى "يرسل" هذه الرسالة المشفرة من "دائرته" إلى "دائرة" الشخص الآخر (النصف العلوي من الرسم)، وعندما تصل الرسالة المشفرة إلى الآخر فإنه يقوم بعملية " فك الشفرة" decoding أي فهم الرسالة وتحليلها، ثم يعيد إرسال "رد فعل" feedback للمرسل في صورة رسالة جديدة (النصف السفلي من الرسم)، وتستمر دائرة الاتصال ما بين إرسال واستقبال، ورد فعل، ثم رد فعل مقابل .. وهكذا إلى ما لا نهاية (نظريًا).

ولكن -بالطبع- هذه هي الصورة المثالية، ما يحدث في الواقع أنه في معظم الأحيان توجد "معوقات" أو حواجز تُحْدِث تشويشا على عملية الاتصال الفعال نسميها noise (التي هي قوالب الطوب ذات الألوان الكئيبة).

2. نشاط مبادئ الاتصال الأساسية:

المبدأ الأول: الاتصال يقوم على فهم الآخرين والتآلف معهم:

السمعي ، البصري ، الحسي .

اعرف شخصيتك:

ها هو اختيار مكون من عشرة أسئلة لتتعرف على شخصيتك:

1ـ ما الذي يؤثر في قرارك بشراء كتاب؟

أـ لون الغلاف والصورة داخل الكتاب.

ب ـ عنوان الكتاب ومحتواه.

ج ـ نوعية الورق وإحساس لمسه.

2ـ ما الذي تفضله حينما يشرح لك أحد فكرة جديدة؟

أـ مشاهدة الصورة الإجمالية.

ب ـ مناقشة الفكرة مع الشخص المعني ومع أشخاص آخرين والتفكير فيها.

ج ـ الشعور بالفكرة.

4ـ ما الذي يحدث حينما يواجهك تحدٍ؟

أـ ترى وتتخيل النواحي المختلفة لهذا التحدي.

ب ـ تتبادل الآراء حول الحلول البديلة والخيارات.

ج ـ تقرر وفقًا لمشاعرك.

4ـ في اجتماع عمل ما هو التصرف الذي تميل إليه؟

أـ مراقبة وجهات النظر ثم إبداء وجهة نظرك الخاصة.

ب ـ الاستماع إلى جميع الخيارات ثم تشرح رأيك في الموقف.

ج ـ الشعور بالمنافسة ثم إبداء رأيك.

5ـ إذا احتجت إلى معلومات محددة ما الذي تتوقع حدوثه؟

أـ تنقب بنفسك للإطلاع على أراء مختلفة.

ب ـ تستمع إلى أفكار الخبراء.

ج ـ تستعين بخبرة ومعرفة أفراد آخرين.

6ـ في حالة اختلافك مع شخص آخر ماذا تفعل عادة؟

أـ تركز على بلاغ الشخص الآخر.

ب ـ تصغي باهتمام دون مقاطعة.

ج ـ تحاور بما يقصده الشخص الآخر.

7ـ خلال مؤتمر أو ندوة ما هو دافعك الأول؟

أـ النظر إلى الصورة الإجمالية وتقييم الأشياء البصرية.

ب ـ الإصغاء لكل كلمة في البلاغ.

ج ـ الشعور بمعنى البلاغ.

8ـ ما هو الشيء الذي تبحث عنه في علاقة إنسانية؟

أـ الشخص الآخر وهو في أحسن أحواله.

ب ـ كلمات دعم وتأييد من قبل الشخص الآخر.

ج ـ الشعور بالحب والتقدير من قبل الشخص الآخر.

المجموع الكلي [أ] [ب] [ج]

ـ إذا حصلت في [أ] على أعلى مجموع للنقاط فأنت بصري.

ـ إذا حصلت في [ب] على أعلى مجموع للنقاط فأنت سمعي.

ـ إذا حصلت في [ج] على أعلى مجموع للنقاط فأنت حسي.

3. نشاطات المهارة الأولى اتصال العين .

- أين تنظر عندما تتحدث إلى شخص آخر ؟
- أين تنظر عندما تستمع إلى شخص أخر
- كم هي المدة التي يتواصل فيها نظرك إلى شخص في محادثة وجبها لوجه ؟

- كم هي المدة التي يتواص فيها نظرك مع أشخاص معينين عندما نتحدث إلى جمهور كبير ؟
- أين تنظر عندما تنصرف عينك عن شخص تتواصل معه في الحديث ؟

نشاط :.

أكتب ثلاث عادات أو أنماط ترغب في تعديلها أو تقويمها أو التخلص منها فيما يخص عادات تواصلك بالعين

1...

2...

3...

•أكتب ما تخطط أن تقوم به لتعديل أو تقوية أو تغير كل عادة من هذه العادات .

1...

2...

3...

4.نشاطات المهارة الثانية مهارة الوضع والحركة

اكتب ثلاثة أنماط من أنماطك المألوفة بخصوص الوضعية و الحركة التي تريد تعديلها أو تقويمها أو التخلص منها .

1...

2...

3...

ثم اكتب ما تخطط أن تفعله في تعديل أو تقوية أو تغير كل عادة .

1...

2...

3...

5. نشاطات المهارة الثالثة ملامح و تعابير الوجه .

نشاط /

اكتب أنماطا ثلاثة من أنماطك المألوفة بخصوص استعمالك للإشارات وتعابير الوجه التي تريد تعديلها أو تعزيزها أو التخلص منها

1..

2..

3..

•اكتب ما يخطط لفعلة لتعديل كل عادة أو تعزيزها أو تغيرها

1..

2..

3..

6. نشاطات المهارة الرابعة / اللبس و المظهر

حدد جواباً لكل سؤل فيما يلي بوضع كلمة نعم أو لا أمام كل سؤال 0

س1 / هل تبدو أفضل و ملابسك مصفوفة بطريقة معينة؟ ....

س2 / هل نظارتك تمنع من التواصل الفعال بالعين ؟ ....

س3 / هل تبدو مختلفاً بالنظارات ؟ ....

س4/ هل هناك فرص في التأثير ؟ ....

س5 / هل تنظم الملابس في دولابك بطريقة عشوائية ؟ ....

س6 / هل تلبس ملابسك لجذب انتباه الناس او للتأثير عليهم أو لأي سبب آخر غير تغطية جسمك ؟ ....

س7 / هل أنت دائماً متنبه لمظهرك ؟ ....

س8 / هل أظافرك مقصوصة و نظيفة ؟ ....

س9/ هل ملابسك دائماً نظيفة و مكوية ؟ ....

نشاط / قيم عاداتك .

•اكتب ثلاثة من أنماطك المألوفة الخاصة بملبسك ومظهرك التي تريد تعديلها أو تقويتها أو التخلص منها .

1.................................

2.................................

3.................................

•اكتب ما تخطط فعله لتحقيق هذا الأمر .

1.................................

2.................................

3.................................

7.نشاطات المهارة الخامسة / الصوت و التنوع الصوتي

حدد جواباً لكل سؤال فيما يلي :.

س1/ هل تبرز وتيرة صوتك للآخرين أم انك فقط تتكلم بطريقة معتادة ؟

س2/ هل تعرف إذا كان عندك صوت رنان منخفض أو ذو غنة عالية أو بين هذين الصوتين ؟

س3/ هل تعرف متي يصبح صوتك باهتاً ، وما هي الأسباب ؟

س4/ هل سبق لأي شخص أن مدحك على صوتك اللطيف ؟

س5/ إذا كان الأمر كذلك لماذا ؟ وان لم يكن كذلك لماذا ؟

س 6/ هل صوتك على الهاتف يختلف عن صوتك الطبيعي ؟

س7/ إذا كانت الإجابة بنعم 0 هل أنت مدرك للتأثير الذي يكون لصوتك على الهاتف ؟

س8/ هل تعرف كيف تصنع ابتسامة في صوتك ؟

س9/ عندما تسمع شخصا يجيب على الهاتف في احدي المؤسسات فهل تعرف نوع الصورة التي يحملها ؟

س10/ ما تأثير نغمة صوتك مقارنة بمحتوي رسالتك ؟

1.................................

2.................................

3.................................

4.................................

5.................................

6.................................

7.................................

8.................................

9.................................

10.................................

نشاط :

اكتب ثلاثة من انماطك الصوتية المألوفة التي تريد تعديلها أو تقويمها أو التخلص منها :.

1.................................

2.................................

3.................................

اكتب ما تخطط لفعلة لتعديل أو تقوية أو التخلص من كل عادة ؟

1.................................

2.......................................

3.......................................

8.نشاطات المهارة السادسة / اللغة غير المنطوقة (وقفات ، كلمات):.

نشاط:.

حدد جواباً لكل سؤال فيما يلي بوضع كلمة لا أو نعم أما السؤال 0

س1/ هل تعرف مرات توقفك ومدتها عندما تتحدث في مناسبات رسمية ؟.................

س2/ هل تستعمل اللغة العامية أو كلمات لها رموز خاصة أو لغة خاصة في محادثاتك الطبيعية دون أدرك ذلك ؟......................

س3/ هل تتذكر أخر مرة بحثت فيها عن كلمة في القاموس ؟......................

س4/ هل تعرف بالضبط الطول المعتاد للتوقف (أي الزمان المعتاد والذي تستغرقه الوقفات) أثناء حديثك ؟..............................

س5/ هل تستعمل الوقفات آليا ؟..........................

س6/ هل تستطيع أن تتوقف من اجل أحداث نتيجة مثيرة ؟..............................

س7/ هل تعرف الأساليب غير المنطوقة ((الأكثر شيوعاً)) ؟..........................

اكتب ثلاثة من أنماطك المألوفة بخصوص استعمالك اللغة و الوقفات و المصطلحات والأصوات غير المفهومة التي تريد تعديلها أو تقويمها أو التخلص منها

1.......................................

2.......................................

3.......................................

ثم اكتب ما يخطط لعملة لتعديل أو تقوية أو التخلص من كل عادة .

1.....................................

2.....................................

3.....................................

9.نشاطات المهارة السابعة / إشراك المستمع:.

حاول الإجابة على الأسئلة الآتية :

س1/ ما هي الأشكال الثلاثة للسؤال ؟

س2/ هل تتحرك عندما تتحدث ؟

س3/ هل تدرك الحاجة لتشغيل الجانب الأيمن من الدماغ لدى مستمعيك ؟

س4/ إذا كنت تقدم الكثير من المعلومات فهل ستحصل على إشارة تدل على استجابة جمهورك واشتراكهم في الاتصال ؟

س5/ ما هما العنصرين المهمين لمحتوى ما نقول واللذين يمكنك عن طريقهما إشراك المستمع وأنت تتحدث ؟

1.....................................

2.....................................

3.....................................

4.....................................

5.....................................

نشاط :

اكتب ثلاثة من أنماطك المألوفة بخصوص مهارات جذب انتباه المستمع التي تريد تعديلها أو تقوينها أو التخلص منها ؟

1.....................................

2.................................

3.................................

ثم اكتب ما تخطط لفعلة لتعديل أو تقوية أو تغير كل عادة ؟

1.................................

2.................................

3.................................

10.نشاطات المهارة الثامنة / استخدام المرح

نشاط :.

من خلال تجاربك في الحياة وغير ذلك ، انطلاقاً من هذه التجربة حاول الإجابة على الأسئلة آلاتية .

س1/ هل أنت مرح ؟ وهل تسخر من نفسك ؟

س2/ هل تقول أكثر من نكتتين في الأسبوع ؟

س3/ هل يرغب الناس في الضحك عندما يكونون معك ؟

س 4/ هل تعرف الشيء الذي يجعلك تضحك ؟

1.................................

2.................................

3.................................

4.................................

نشاط:.

أكتب ثلاث من أنماطك المألوفة بخصوص مهاراتك في استخدامها للدعاية والمرح التي تريد تعديلها أو تقويمها أو التخلص منها .

1.................................

2.................................

3.................................

أكتب ما تخطط لعملة من أجل تعديل أو تقوية أو تغير كل عادة من هذه العادات .

1.................................

2.................................

3.................................

11.نشاطات المهارة التاسعة / الذات الطبيعية

نشاط:.

قف مع نفسك قليلا وحاول أن تجب على هذين الأسئلة بواقعية من خلال شخصيتك .

س1/ هل تتكلم بارتياح أكثر إلى المجموعة الصغيرة من الناس أو أمام جمهور كبير ؟

س2/ هل تتكلم بارتياح أكثر تحت الضغط ؟

س3/ هل تعرف في أي من مراحل التكلم الأربع أنت الآن ؟

س4/ هل تعرف أقوى ثلاث مهارات اتصال لديك ؟

س5/ هل يمكن أن تعدد نقاط قوتك و ضعفك في الاتصال ؟

س6/ هل تتحدث في أرجاء المكان عندما تتحدث بشكل غير رسمي ؟

1.................................

2.................................

3.................................

4.................................

5.................................

6.................................

12.نشاطات إعطاء النصائح

برنامج عملي

1. أحضر ورقة وقلمًا، واختلِ بنفسك ساعة.
2. قم بإجراء عَصْف ذهـني، لتتـذكر مَن في أقربائـك وجيرانـك وزملائـك ومعارفك يحتاج إلى نصيحة منك.
3. اكتب كل اسم يـرد علـى خـاطرك، محـددًا أمامـه النصـيحة الـتي تريـد أن توجهها له، مع مراعاة الأولويات، والأهم من النصائح قبل المهم.
4. حدد وسيلة الاتصال بكل منهم، والمدخل الذي ستدخل منه.
5. رتب الأسماء في مجموعات بحسب تجاورهم والصفة التي تجمعهم.

تمرين الحوار الفعال

ضع علامة (✓) في إحدى الخانات الثلاثة حسب أجابتك على السؤال:

الصفة	نعم(دائما)	لا(نادرا)	أحيانا
1. هل تخرج كلماتك على نحو ما تودين في محادثتك			
2. عندما يوجه إليك سؤال غير واضح هل تسألين صاحب السؤال أن يشرح ما يعنيه			
3. عندما تحاولين شرح شيء ما هل يتجه مستمعوك إلى تلقينك بكلمات تقوليها .			
4. هل تفترضين فيمن تحدثينه أن يعرف ما تحاولين أن تقوليه دون أن تشرحي له ما تعنينه			
5. هل تسألين غيرك عن شعوره إزاء النقطة التي ربما تكونين أنت مصدر إبرازها			
6. هل تجدين صعوبة في التحدث إلى الآخرين			
7. هل تجعلين في محادثتك مع شخص أمور تهم كليكما			

8. هل تجدين من الصعب أن تعبرين عن آرائك إذا كانت تختلف عن آراء من حولك			
9. هل تحاولين في المحادثة أن تضعي نفسك موضع من تحادثيه			
10. في سياق المحادثة هل تحاولين أن تتكلمي أكثر من الشخص الآخر			
11. هل تدركين أثر نغمة صوتك على الآخرين			
12. هل تتحاشى قول شيء تعرفين أن نتيجته إيذاء الآخرين أو زيادة الطين بلة			
13. هل تجدين صعوبة في تقبل النقد البناء من الغير			
14. عندما يؤذي احدهم شعورك هل تناقشين معه الأمر			
15. هل تعتذرين فيما بعد لمن عسى أن تكون قد أذيتي شعوره			
16. هل يزعجك كثيرا أن يختلف أحدا معك			
17. هل تجدين من الصعب أن تفكري بوضوح عندما تكونين غاضبة من أحد			
18. هل تتحاشي الخلاف مع الآخرين خشية غضبهم			
19. عندما تنشأ مشكلة بينك وبين شخص آخر هل تستطيعين مناقشتها دون أن تغضبي			
20. هل أنت راضية عن طريقتك في تسوية خلافك مع الآخرين			

تابع لتمرين الحوار الفعال

ضع علامة (✓) في إحدى الخانات الثلاثة حسب أجابتك على السؤال:

الصفة	نعم(دائما)	لا(نادرا)	أحيانا
21. هل تظلين عابسة متجهمة فترة طويلة إذا أثارك أحد			

22. هل تشعرين بالحرج الشديد عندما يمدحك أحد			
23. هل بوسعك عموما أن تثقي بالآخرين			
24. هل تجدي صعوبة في مجاملة ومدح الآخرين			
25. هل تحاولين عامدة متعمدة إخفاء أخطاء عن الآخرين			
26. هل تساعدي الآخرين على فهمك بأن توضحين ما تفكرين وتشعرين وتعتقدين			
27. هل من الصعب أن تأتمني الآخرين			
28. هل تحاولين تغيير الموضوع عندما تتناول المناقشة مشاعرك			
29. في سياق المحادثة هل تدعين محدثك ينهي كلامه قبل أن تردي على ما يقول			
30. هل تلاحظين أنك لا تكونين منتبهة أثناء محادثة الآخرين			
31. هل تحاولين إطلاقا الاستماع للوصول إلى المعنى المقصود في كلام شخص ما			
32. هل يبدو على الآخرين أنهم يصغون إليك عندما تتكلم			
33. في سياق المناقشة هل يصعب عليك أن ترى الأمور من وجهة نظر الآخر			
34. هل تدعين أنك تستمعين إلى الآخرين بينما أنتي منصرفة عنهم في واقع الأمر			
35. في خلال المحادثة هل تستطيعين إدراك الفرق بين ما يقوله محدثك وما يشعر به فعلا			
36. هل تستطيعين وانت تتكلمين أن تدرك رد فعل الآخرين إزاء ما تقوليه			

37. هل تشعرين أن الآخرين يتمنون لو كنت من طراز آخر من الناس			
38. هل يفهم الآخرون مشاعرك			
39. هل يلمح الآخرون إنك تبدين واثقة من صواب رأيك			
40. هل تعترفي بخطئك عندما تعلمين أنك مخطئة في أمر ما			

إذا كانت إجابة السؤال أحيانا فيكون له درجتان.

الفئات	التقييم
40 – 70	تحتاج لجهد اكبر وتدريب
71 – 90	محاور مقتدر تحتاج إلى تدريب أكثر ومراجعة
91 - 120	محاور ممتاز راجع ما لديك من نقص حتى تتمه

المصــــادر

القران الكريم

1. إبراهيم، عبد اللّه. الغانمي، سعيد. علي، عَواد- معرفة الآخر(مدخل إلى المناهج النّقديّة الحديثـة)، ط2، المركز الثّقافيّ العربيّ، الدّار البيضاء، 1996.
2. أحمد، نصر الله (2001) مبادئ الاتصال التربوي والإنساني، دار وائل للنشر والتوزيـع، عمـان، الاردن.
3. استيتيه، د.سمير شريف- ثلاثيّة اللّسانيّات التّواصليّة، عالم الفكر- مجلّة دوريّة محكّمة تصـدر عـن المجلس الوطنيّ للثّقافة والفنون والآداب- الكويت، المجلّد (34)، 3 يناير/ 2006.
4. أنس محمد قاسم، مقدمة في سيكولوجية اللغة، الطبعة الأولى، الإسكندرية 2000م.
5. إيفانكوس، خوسيه ماريا بوتويلو. نظريّة اللُّغة الأدبيّة، سلسلة الدّراسـات النّقديّـة(2) ترجمـة: د. حامد أبو أحمد، مكتبة غريب،301 شارع كامل صدقي (الفجالة)، ط1، 1988.
6. البوسعيدي، سالم بن سبيت (2009) أهمية التواصل بين المجتمع والمدرسة، دار البحوث العلميـة، عمان، الأردن.
7. تمام حسان، اللغة العربية معناها ومبناها، الطبعة الرابعة، القاهرة 2004م.
8. حجي، أحمد إسماعيل (1994)، الإدارة التعليمية والإدارة المدرسية، القاهرة، دار النهضة العربية
9. حريري ، هشام بكر (1420هـ) الإدارة التربوية ، مكتبة الأفق ، مكة المكرمة .
10. حريم ، حسين (1997م) ، السلوك التنظيمـي سـلوك الافـراد في المنظمـات ، دار زهـران للنشـر والتوزيع ، عمان .
11. حسـين حمـدي الطـوبجي(1987) ، وسـائل الاتصـال والتكنولوجيـا في التعليم ، دار التعليم، الكويت.
12. دي سوسور، فردينان. علم اللُّغة العام، ترجمة: د. يوئيل يوسف عزيز، مراجعة الـنّص العربـي:د. مالك يوسف المطلبي، دار آفاق عربيّة، د.ت.
13. رشدي أحمد طعيمة، تعليم اللغة اتصالياً بين المناهج والاستراتيجيات، المنظمـة الإسـلامية للتربيـة والعلوم والثقافة 2006م.
14. رمزي البعلبكي، معجم المصطلحات اللغوية، الطبعة الأولى، بيروت 1990م.
15. روبنز ، هارفي أ (1999م) ، كيف تتحدث وتستمع بفعالية ، الجمعية الأمريكيـة لـلإدارة ، مكتبـة جرير .
16. سيزلاقي ، وولاس (1412هـ) ، السلوك التنظيمي والأداء – ترجمـة جعفـر ابـو القاسـم احمـد ، معهد الإدارة العامة .

17. شحدة فارع وآخرون، مقدمة في اللغويات المعاصرة، الطبعة الرابعة، الأردن 2008م.
18. الشماع ، خليل محمد ، وحمود خضير كاظم (1420هـ) ، نظرية المنظمة ، دار المسيرة ، الطبعة الأولى ، عمان .
19. الطوبجي ، حسين حمدي (1405هـ) ، وسائل الاتصال والتكنولوجيا في التعليم ، دار القلم ، الطبعة التاسعة ، الكويت .
20. عبد الجليل مرتاض، اللغة والتواصل، الطبعة الأولى، الجزائر 2000م .
21. عبيد، احمد حسن (2001)، فلسفة النظام التعليمي وبنيته السياسية والتربوية دراسة مقارنة، مكتبة الانجلو المصرية، القاهرة.
22. العثيمين ، فهد سعود عبدالعزيز (1414هـ) ، الاتصالات الإدارية : ماهيتها – أهميتها – أساليبها ، مطابع شركة الصفحات الذهبية ، الطبعة الثانية .
23. العديلي ، ناصر (1414هـ) ، إدارة السلوك التنظيمي ، الطبعة الأولى ، الرياض
24. علاقي ، مدني (1405هـ) ، الإدارة : دراسة تحليلية للوظائف والمقررات الإدارية ، الطبعة الثالثة ، تهامة ، جدة .
25. علي، تاعوينات(2009)، التواصل والتفاعل في الوسط المدرسي، المعهد الوطني لتكوين مستخدمي التربية وتحسين مستواهم، الجزائر.
26. العمري، محمّد . تحليل الخطاب الشّعريّ، دار العالميّة للكتاب، الدّار البيضاء، المغرب، 1990.
27. غيرو، بيار. السّيمياء، ترجمة: أنطوان أبي زيد، منشورات عويدات، بيروت- باريس، ط1، 1984.
28. فرانك، مانفرد. حدود التّواصل (الإجماع والتّنازع بين هابرماس وليوتار)، ترجمة وتقديم وتعليق: عز العرب لحكيم بناني، أفريقيا الشّرق، المغرب، 2003.
29. القضماني، د. رضوان. مدخل إلى اللّسانيّات، منشورات جامعة البعث، دون تاريخ.
30. القعيد ، ابراهيم حمد (1422هـ) ، العادات العشر للشخصية الناجحة ، دار المعرفة للتنمية البشرية ، الرياض .
31. كنعان ، نواف (1402هـ) ، القيادة الإدارية ، الطبعة الثانية ، دار العلوم للطباعة والنشر ، الرياض .
32. كوهن، جان. بنية اللّغة الشّعريّة، ترجمة: محمّد الولي ومحمّد العمريّ، المعرفة الأدبيّة، دار توبقال للنشر، ط1، 1986.
33. مازن الواعر، دراسات لسانية تطبيقية. دار طلاس للنشر.ط1. 1989.دمشق.
34. المسدّي، عبد السّلام. قاموس اللّسانيّات، الدّار العربيّة للكتاب، 1984.

35. مصدق، حسن. النّظريّة النّقديّة التّواصليّة، ط1، المركز الثّقافيّ العربيّ، الدّار البيضاء- المغرب، 2005.

36. ناصف، د. مصطفى. اللّغة والتّفسير والتّواصل، عالم المعرفة- سلسلة كتب ثقافيّة شهريّة يصدرها المجلس الوطني للثّقافة والفنون والآداب- الكويت، العدد (193)، كانون ثان/ 1995.

37. هوكز، ترنس. البنيويّة وعلم الإشارة، ترجمة:محمّد الماشطة، دار الشّؤون الثّقافيّة العامّة- بغداد، 1986.

38. ياغي ، محمد عبدالفتاح (1403هـ) ، مبادئ الإدارة العامة ، الطبعة الأولى .

39. ياكبسون، رومان. قضايا الشّعريّة، ترجمة: محمّد الولي ومازن حنون، ط1، دار توبقال للنّشر، الدّار البيضاء، المغرب، 1988.

40. يعقوب، د. ناصر. اللّغة الشّعريّة وتجلّياتها في الرّواية العربية، (1970 - 2000م)، ط1، المؤسّسة العربيّة للدّراسات والنّشر، 2004.

المصادر الاجنبية

- Anderson،M. John: Principles of dependency phonology، Cambridge University 2009.

- Bloomfield، Leonard: Language، New York 1933

-Sapir، Edward: Language، An introduction to study of speech، New York 1921

N. Chomsky: Syntactic structures،Mouton 1957-

- Savignon، Sandra: Communicative Competence: An Experiment in Foreign-Language Teaching. Philadelphia، 1972.

Wilkinsk، D: Some issues in communicative language


الرضوان
للنشر والتوزيع